



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

Clima Organizacional y desempeño laboral de los colaboradores de la Cía. Seguros
MAPFRE, Lima 2018.

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN

AUTOR:

Edgar Andrew, Quijano Sierra (ORCID: 0000-0001-8991-7795)

ASESOR:

Dr. Carlos Palacios Huaraca (ORCID: 0000-0002-6549-422X)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Organizaciones

LIMA - PERÚ

2019


ACTA DE APROBACIÓN DE LA TESIS

Código : F06-PP-PR-02.02
 Versión : 09
 Fecha : 23-03-2018
 Página : 1 de 1

El Jurado encargado de evaluar la tesis presentada por don (ña) **QUIJANO SIERRA EDGAR ANDREW** cuyo título es: **"CLIMA ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS COLABORADORES DE LA CÍA. SEGUROS MAPFRE, LIMA 2018.**

Reunido en la fecha, escuchó la sustentación y la resolución de preguntas por el estudiante, otorgándole el calificativo de: 16 (número) Dieciséis (letras).

Los Olivos, 16 de diciembre de 2018

.....
Dr. Pedro Constante Castilla Castillo
PRESIDENTE

.....
MSc Petronila Lilliana Malena Fox
SECRETARIA

.....
Dr. Teodoro Carranza Estela
VOCAL

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Responsable de SGC	Aprobó	Vicerrectorado de Investigación
---------	----------------------------	--------	--------------------	--------	---------------------------------

Dedicatoria

Dedico este trabajo a mi querida madre que
está en el cielo feliz en ver lograr mis sueños.

A mi esposa y a mis hijos por su apoyo
incondicional y su paciencia, por comprender
y darme ese espacio en sus vidas

Y sobre todo a Dios por darme las fuerzas y la
sabiduría necesaria

Agradecimiento

A la Universidad César Vallejo por sus enseñanzas y aporte académico.

A mi asesor Dr. Carlos Palacios Huaraca brindando sus conocimientos y tiempo.

A MAPFRE por darme las facilidades y el apoyo en la elaboración de mi trabajo de tesis

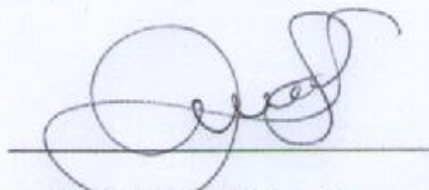
Declaratoria de autenticidad

Yo, Edgar Andrew Quijano Sierra, estudiante de la Escuela Profesional de Administración, Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad César Vallejo, Sede Lima Norte; declaro que el trabajo académico titulado "Clima Organizacional y Desempeño Laboral de los colaboradores de la Cía. Seguros MAPFRE, Lima 2018" el cual presento para la obtención del grado académico de Licenciado en Administración, es de mi autoría.

Por tanto, declaro lo siguiente:

- He mencionado todas las fuentes empleadas en el presente trabajo de investigación, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes, de acuerdo con lo estipulado por las normas de elaboración de trabajos académicos.
- No he utilizado ninguna otra fuente distinta de aquellas expresamente señaladas en este trabajo.
- Este trabajo de investigación no ha sido previamente presentado completa ni parcialmente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
- Soy consciente de que mi trabajo puede ser revisado electrónicamente en búsqueda de plagios.
- De encontrar uso de material intelectual ajeno sin el debido reconocimiento de su fuente o autor, me someto a las sanciones que determinan el procedimiento disciplinario.

Lima, 22 de noviembre de 2018



Edgar Andrew Quijano Sierra

DNI N°09438953

Presentación

Señores miembros del jurado calificador

Presento la tesis titulada “Clima Organizacional y Desempeño Laboral de los colaboradores de la Cía. Seguros MAPFRE, Lima 2018”, en el cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, para optar el grado académico de Licenciado en Administración.

El autor

Índice

	Página
Página de jurados	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Presentación	vi
Índice	vii
Índice de tablas	ix
Índice de figuras	x
Resumen	xi
Abstract	xii
I. Introducción	
1.1 Realidad problemática	14
1.2 Trabajos previos	15
1.3 Teorías relacionadas al tema	17
1.4 Formulación del problema	21
1.5 Justificación	22
1.6 Hipótesis	22
1.7 Objetivos	23
II. Método	
2.1 Diseño de investigación	25
2.2 Operacionalización de variables,	26
2.3. Población y muestra	28
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	28
2.5. Métodos de análisis de datos	33

2.6. Aspectos éticos	33
III. Resultados	34
IV. Discusión	43
V. Conclusiones	46
VI. Recomendaciones	48
VII. Referencias	50
VIII. Anexos	53
Anexo 1: Matriz de consistencia	54
Anexo 2: Cuestionario de Clima Organizacional	55
Anexo 3: Datos del instrumento en SPSS	57

Índice de tablas

	Páginas
Tabla 1 Operacionalización de variable clima organizacional y desempeño laboral	27
Tabla 2 Niveles de interpretación del cuestionario de clima organizacional	30
Tabla 3 Niveles de interpretación del cuestionario de desempeño laboral	31
Tabla 4 Validez del instrumento según expertos	31
Tabla 5 Valores de confiabilidad	32
Tabla 6 Variable Clima Organizacional	32
Tabla 7 Variable Desempeño Laboral	32
Tabla 8 Nivel de clima organizacional percibido por los colaboradores de Mapfre	35
Tabla 9 Nivel de desempeño laboral percibido por los colaboradores de Mapfre	36
Tabla 10 Nivel de supervisión percibido por los colaboradores de Mapfre	37
Tabla 11 Nivel de comunicación percibido por los colaboradores de Mapfre	38
Tabla 12 Nivel de condiciones laborales percibido por los colaboradores de Mapfre	39
Tabla 13 Correlación de Spearman entre clima organizacional y desempeño laboral	40
Tabla 14 Correlación de Spearman entre desempeño laboral y supervisión	41
Tabla 15 Correlación de Spearman entre desempeño laboral y comunicación	41
Correlación de Spearman entre desempeño laboral y condiciones laborales	42

Índice de figuras

	Pág.
Figura 1. Niveles de percepción del clima organizacional de MAPFRE	35
Figura 2. Niveles d percepción del desempeño laboral de MAPFRE	36
Figura 3. Niveles de percepción de supervisión de MAPFRE	37
Figura 4. Niveles de percepción de comunicación de MAPFRE	38
Figura 5. Niveles de percepción de condiciones laborales de MAPFRE	39

Resumen

Esta tesis titulada clima organizacional y desempeño laboral de los colaboradores de la Cía. de seguros MAPFRE, Lima 2018, tuvo como objetivo determinar la relación que existe entre clima organizacional y desempeño laboral de los colaboradores de la Cía. de seguros MAPFRE.

La investigación fue tipo aplicada con un enfoque cuantitativo, de nivel descriptivo correlacional el método fue hipotético deductivo, de diseño no experimental de corte transversal. Su población está conformada por 55 colaboradores, la técnica que se utilizó fue la encuesta y el instrumento para la recolección de la información fue el cuestionario, para determinar la validez se contó con la ayuda de tres expertos y la confiabilidad fue calculada utilizando el coeficiente del Alfa de Cronbach, teniendo como resultado 0.842 en la variable clima organizacional y 0.782 en la variable de desempeño laboral.

Los resultados nos muestran que existe relación positiva moderada entre las variables clima organizacional y desempeño laboral de la Cía. de seguros MAPFRE, Lima 2018.

Palabras Clave: Clima Organizacional, Desempeño Laboral

Abstract

This thesis entitled organizational climate and work performance of the employees of the company. Insurance MAPFRE, Lima 2018, aimed to determine the relationship between organizational climate and work performance of employees of the company. of MAPFRE insurance.

The research was type applied with a quantitative approach, descriptive correlational level the method was hypothetical deductive, non-experimental cross-sectional design. Its population is made up of 55 collaborators, the technique used was the survey and the instrument for the collection of information was the questionnaire, to determine the validity it was counted with the help of three experts and the reliability was calculated using the coefficient of the Cronbach's alpha, having as a result 0.842 in the variable organizational climate and 0.782 in the variable of work performance.

The results show that there is a moderate positive relationship between the variables organizational climate and job performance of the company. of insurance MAPFRE, Lima 2018.

Keywords: Organizational Climate, Labor Performance

I. Introducción

1.1. Realidad Problemática

El clima organizacional, hoy en día y en el mundo entero, tiene demasiada importancia esto es en un contexto cada día más especializado y de competencia en el cual estos factores se convierten en elementos distintivos que hacen que una empresa busque ser más exitosa que las de la competencia. Con el transcurso del tiempo, se han ido implementando diversos mecanismos estratégicos que contribuyan a todas las empresas a establecer en corto tiempo una buena relación con su organización, el cual permite al colaborador que ponga en práctica todo su potencial, así como también sus habilidades, experiencias, capacidad de interacción con los demás y su coeficiente intelectual, de manera que tanto el personal como la empresa alcancen su máxima desempeño.

A nivel sudamericano, la mayoría de las organizaciones no le dan la debida importancia y atención al cuidado de un buen clima laboral dejando de concentrar sus esfuerzos en mejorar el mismo, se olvidaron de que es el mejor recurso, que los ayudara a mejorar el nivel de productividad. En la actualidad se han creado diferentes instituciones que miden si hay un buen clima laboral como por ejemplo el *Great Place To World*, que nos indica que a nivel de américa latina Chile es el que goza de mayor estabilidad a nivel de Sudamérica.

Actualmente en el Perú hay una serie de empresas que han realizado estudios sobre como la productividad de los trabajadores disminuye hasta en un veinte por ciento por un mal clima laboral. Una de las editoriales con más prestigio en Lima publicó un seminario relacionado al clima laboral y sus tendencias donde nos menciona que a medida que una empresa mejora su clima laboral va a reflejar una mejorar el desempeño de su personal. Es de mucha importancia reconocer e identificar las funciones que desarrolla cada colaborador, porque les va a permitir saber que tan involucrado se encuentra con la organización. Estos dos puntos pueden tener una relación estrecha y en el desarrollo de esta investigación se determinará si realmente existe o están estrechamente relacionados. Podemos decir que si no existe un buen ambiente de trabajo y esto no es percibido por los colaboradores pueden manifestarse el desapego y desmotivación con la empresa.

Existen muchas compañías de seguros en el Perú, nacionales y multinacionales cuya finalidad es de asegurar el patrimonio y la vida de las personas y organizaciones, una de ellas es MAPFRE, la cual es reconocida como una de las mejores empresas para trabajar, cuenta con múltiples oficinas en lima y provincias. Dentro de la empresa existen diferentes departamentos o áreas especializadas en los diversos productos que se ofrecen, el área que

se revisó para desarrollar esta tesis es la del SCTR. Que se encarga de ofrecer un seguro de prevención en accidentes de trabajo brindándole a las empresas la protección para su personal en salud y pensiones, se identificaron algunos problemas relacionados con la supervisión, la comunicación y el trabajo en equipo, el supervisor tiene a su cargo un equipo de trabajo y es el responsable de que cada agente llegue a sus metas y objetivos, pero esto en diversas ocasiones no sucede porque no hay una buena comunicación, muchas veces por la falta de tiempo o por la impaciencia del agente en querer llegar a cumplir sus metas sin tener todavía el conocimiento necesario del producto, también como en todas las organizaciones hay diferencias entre los integrantes de los equipos.

1.2. Trabajos previos

1.2.1. Trabajos previos internacionales

En uno de los estudios realizados por Zans (2016), sobre el clima organizacional y como incide en el desempeño laboral de los trabajadores de la escuela de Maragalpa en Managua, nos dice que el propósito de su indagación radicó en identificar, descubrir y determinar si hay concordancia entre clima organizacional y el desempeño laboral. El estudio se ejecutó considerando el enfoque cuantitativo y el diseño de indagación fue no experimental porque no se manipularán las variables. Se trabajó esta investigación tomando como población a 88 personas considerando la muestra de 59 y utilizando el método por conveniencia y de tipo no probabilístico. Asimismo, se tomaron como procedimientos para recoger la información a los instrumentos ya conocido como cuestionario, observación y entrevista. La conclusión del trabajo indica que el clima organizacional se da en gran medida con optimismo. Asimismo, en el liderazgo se evidenció como muy poco practicado y participativo y no dispuesto a conservar el clima organizacional a nivel del equipo. También, se consideró según los estudios que el desempeño laboral ha disminuido a pesar de que las tareas se ejecutan en el tiempo planificado. En relación a las decisiones tomadas se realizó en su mayoría en forma personal considerando que el clima organizacional incide efectivamente en el desempeño laboral y en las relaciones que entre ellos manejan teniendo en cuenta que estas se deben mantener por el bienestar de la empresa. Por lo que, es necesario recomendar que para que haya un buen desempeño laboral es indispensable que la institución cuente con una buena capacidad de liderazgo.

Otra de las investigaciones que realizo Palomino y Peña (2016) en la papelera de la universidad de Cartagena Colombia. Cuyo propósito se centró en establecer la interrelación

de variables propias. En cuanto a la metodología de este estudio es descriptivo correlacional. Respecto a la población usada para esta investigación fue de 97 personas con una muestra de 49 a través de un sistema estadístico. La técnica que se usó fue la de 360° que está referida a la medición del desempeño por competencias, esta técnica de evaluación les permite realizar un análisis de todo el personal desde el primer trabajador hasta el último, desde el peón hasta el gerente. La información obtenida se ha realizado a través de encuestas estimando que presenta un nivel de confiabilidad elevado con un alfa de cronbach de 0.89 y un buen nivel de consistencia y validez en sus preguntas. Podemos concluir que este estudio nos enseña a encontrar los puntos más débiles dentro de una organización y señalar los plazos y periodos de solución, demostrando que están relacionados en forma global con el esfuerzo que ponen los trabajadores para el bienestar de la compañía.

1.2.2 Trabajos previos nacionales

En la investigación realizada por Lorren (2017) donde nos habla de los trabajadores de la empresa Improconsa, cuya finalidad principal del estudio es demostrar la interrelación que existe entre ambas variables en la USIL. Metodológicamente la indagación es aplicada y su nivel de investigación es correlacional, en cuanto al diseño corresponde al no experimental de tipo transversal. Respecto a la cantidad de personas a investigar, es de 28 trabajadores se realizó con el cuestionario de 40 preguntas. Cabe destacar que se empleó el Alfa de Cronbach que hizo posible medir la confiabilidad del instrumento, todos basados en los resultados de los cálculos obtenidos entre sus ítems, siendo estos los siguientes 0.905 referente al clima organizacional y 0.919 en cuanto al desempeño laboral. La conclusión del trabajo indica el resultado que se obtuvo respecto a los objetivos donde se demostró la existencia de una correlación entre ambas variables y recomienda desarrollar planes de mejora en la interacción interpersonal, de comunicación y de motivación. El aporte de este trabajo es contribuir el análisis científico teniendo como base estadística el nivel de personal que deja de trabajar y la baja producción que existe de un tiempo a esta parte, por lo que es necesario incrementar su rendimiento e identificación con la compañía por parte de los trabajadores y una buena capacidad para liderar de parte de los administrativos.

En su indagación Estela y Puyo (2017) sobre la de una constructora situada en Tarapoto realizada en el año 2017. Siendo el tipo de diseño de su investigación no experimental de corte transversal. Se trabajó sobre una población de 92 personas estando

conformado por 6 dimensiones y veinte ocho ítems con alternativas de acuerdo con la escala de Likert la misma que sirve para medir el nivel de conformidad, también se realizó el estudio sobre el desempeño laboral con 4 dimensiones y 36 ítems, se hizo el estudio de confiabilidad con el Alfa de Cronbach para ambas variables dando como resultado que su confiabilidad es buena. Al final se hicieron las recomendaciones detallando un plan de recompensas, asegurando que el personal de la institución esté debidamente motivado en su trabajo.

1.3. Teorías relacionadas al tema

1.3.1 Clima Organizacional

En cuanto al clima organizacional denominado también clima o ambiente laboral, éste es una temática de trascendencia para las entidades del Estado así como para las particulares cuyo fin es buscar el mejoramiento y productividad mediante el uso de mecanismos estratégicos internos.

Chiavenato (2014) en una de sus definiciones sobre el clima organizacional nos dice que las personas deben de percibir y sentir internamente cubiertas sus necesidades, las cuales pueden generar satisfacción o no y a su vez pueden ser buenas o malas (p. 272).

En efecto, nos menciona a la manera como los trabajadores se sientan en su centro de trabajo, de manera que su desempeño laboral se demostrará en función a su comodidad o incomodidad con la que cuentan.

Palma (2004) indica que son las apreciaciones respecto al entorno laboral todo lo que suceda dentro de nuestro trabajo y que es vinculante para realizar mejor nuestras actividades ayudándonos a prevenir, corregir y establecer acciones para la mejora y la buena marcha de cada uno de los procesos y de los resultados de la organización. También alude la clase de comportamiento dentro de la organización cultivando una serie de características fundamentales de trabajo en equipo fomentado el compañerismo, apoyando a los supervisores y sobre todo cultivando una comunicación a todo nivel (p. 45).

Para efectos de los conceptos de clima organizacional consideramos lo dicho por Palma (2004) porque es la que más de acuerdo está con nuestra investigación. Además es claro que el clima laboral es el reflejo de la interrelación entre los trabajadores y los directivos, pues en la medida en que se cuente con buenos líderes, y los empleados se sientan a gusto en el ambiente de trabajo, entonces se hablará de un clima favorable, caso contrario no lo será, por lo que será necesario aplicar estrategias que permitan mejorar los diversos

aspectos implicados que ayuden a mejorar dicho clima, de modo que los objetivos institucionales se optimicen.

Modelos teóricos

Teoría del Clima Organizacional de Likert.

En cuanto a la teoría sobre el clima organizacional de Likert nos dice que los comportamientos de los subordinados están ligados de modo directo del procedimiento administrativo y sus requerimientos de organización son idénticos a los que se aprecian. De ello, se puede afirmar que toda reacción siempre se determinará de acuerdo a las percepciones. Asimismo, el mismo autor menciona que existen tres tipologías de variables de modo que precisan los caracteres organizacionales que influyen en la apreciación individualizada del clima laboral. (Brunet, 2011).

Esta teoría nos faculta hacer una visualización de causa - efecto respecto de la naturaleza de los climas laborales estudiados así como de las variables que son parte de ello. En tal sentido, queda claro que el clima institucional depende de la apreciación que tengan los implicados acerca del mismo.

Dimensiones del clima organizacional

Palma (2004) nos menciona tres dimensiones para esta variable.

La supervisión es el nivel de jerarquía que tiene una persona en la organización cuya finalidad es la de utilizar en forma racional los productos y servicios de la empresa en mejorar los factores productivos, se encarga de controlar a los trabajadores en forma coordinada para el bienestar de la compañía

La comunicación es el medio por el cual las personas logran intercambiar información en beneficio de la empresa la cual tiene que ser clara y precisa expresada con fluidez.

Las condiciones laborales está referido a la seguridad, calidad y al buen nivel de infraestructura que debe tener todo trabajador que son indispensables para el buen desempeño en sus labores.

En la ejecución de este estudio se ha tomado en cuenta la proposición de Palma y se han seleccionado tres elementos (a) supervisión, (b) comunicación y (c) condiciones laborales. Estos tres factores se complementan y son indispensables para la consecución de un clima laboral favorable, pues en la medida en que la supervisión sea hecha eficaz; la comunicación de los resultados de manera oportuna, permitirá hacer las mejoras necesarias

con la finalidad de que las condiciones en el trabajo mejoren y el desempeño laboral se optimice

Importancia del clima organizacional.

Brunet (2011) nos indica la relevancia de revisar y analizar esta variable es de mucha importancia porque nos va ayudar a mantener un control y a su vez administrar con eficiencia a todo el personal. Nos señala que todas las personas que son los encargados de mantener un buen clima laboral tienen que estar capacitados para saber identificar cuando se genere un conflicto para poder prevenirlos y resolverlo en forma adecuada, antes de que afecte a los demás. Después de lo analizado anteriormente podemos concluir que es muy importante para las organizaciones, en la medida en que facilita el control y la administración del personal, a la vez que sirve como un instrumento detector de conflictos en las entidades pues quienes buscan que el clima sea favorable, siempre estarán al tanto de lo que pasa con el fin de prevenir todo tipo de dificultades, que retrasen o impidan el desarrollo de la empresa.

1.3.2 Desempeño laboral

Werther (2014) señala que lo más importante en toda organización es el capital humano porque es un factor relevante ya que cada empleado aporta un valor a la empresa, cumpliendo los objetivos y metas, nos dice que toda organización debe de evaluar el desempeño de sus trabajadores para poder identificar sus habilidades y dificultades que les permitirá a la empresa otorgar los ascensos y oportunidades de desarrollo (p. 216).

Según este autor, el elemento más importante de una empresa son sus trabajadores, por lo que recomienda que al momento de hacer la prueba para ver el grado en su desempeño laboral se debe tener primero cuenta el desempeño individual y en equipo de los mismos, de manera que se brinden estímulos, que hagan que se sientan a gusto y por ende comprometidos con el éxito de la empresa.

Araujo y Guerra (2007) menciona que es la forma en que los trabajadores de una empresa desempeñan sus funciones de manera eficaz alcanzando sus propósitos y metas de acuerdo a las órdenes impartidas con anterioridad, así mismo hace referencia al modo cómo los trabajadores ejercen en manera efectiva sus labores en la organización (p. 23).

Este autor, también resalta la importancia del cumplimiento eficaz de las labores de un trabajador dentro de la empresa, por lo que se considera que el desempeño laboral no es

otra cosa más que dar cumplimiento efectivo y oportuno a las tareas encomendadas como parte de la función del trabajador.

En tanto, Chiavenato (2002) señala que el desempeño laboral es la “efectividad con que los empleados desempeñan sus labores dentro de una empresa” y busca que sus objetivos y metas se realicen a través de planes y la combinación del comportamiento con los resultados dan la satisfacción de buen desempeño laboral a la empresa.

Tal como lo menciona el autor, al referirse al desempeño laboral, es la manera como los trabajadores ejercen sus funciones, y además que se estas se hagan de manera eficaz y valiéndose de mecanismos estratégicos que hagan posible que el trabajo sea más efectivo y acorde con los objetivos de la empresa.

Teoría de las expectativas

Lawler (2013) recalca que esta teoría tiene tres razones. La primera consiste en que los seres humanos se concentran en obtener ganancias económicas porque facilita la satisfacción de sus principales necesidades. La segunda, les va a permitir conseguir satisfacer sus necesidades para poder conseguir superarse lo cual les va a permitir mejorar su desempeño, mejorando sus ingresos y reconocimiento por su máximo esfuerzo. La tercera son los colaboradores que relacionan en forma directa sus ingresos a percibir versus el performance en que realizan sus labores, piensan que es proporcional.

En este contexto se entiende que la teoría de las expectativas es una manera en que el hombre se preocupa por satisfacer sus necesidades, ya sean básicas, profesionales, para lo cual se cree que si el personal es bien remunerado, entonces su desempeño será mejor y más efectivo.

Teoría de la equidad

Klingner & Nabaladian (2002) indica que esta relacionaada a la percepción del trabajador con respecto al trato que recibe: justo o injusto (p. 253).

Entonces, en la medida en que el personal se sienta agusto o no con el trato recibido mostrará su desempeño, pues alguien desmotivado jamás podrá cumplir sus obligaciones a cabalidad.

Dimensiones del desempeño laboral

Uribe (2014) propone un total de once dimensiones las cuales son: la comunicación, la persistencia, la diligencia, eficacia de la labor, vacación y entrega, puntualidad, nivel de rendimiento, trabajo colectivo, capacidad para organizarse y planeamiento, deseos de progreso y mantener una efectiva productividad.

Asimismo, se elaboraron preguntas bosquejadas por Ríos (2010) que tomo como base a la escala de Likert con los términos: Trabajo colectivo, producción y efectividad de la labor. Las cuales se relacionan estrechamente con el fin de poner en marcha una serie de habilidades para lograr las metas propuestas. La productividad es la relación entre la productividad y los trabajadores implicados y refleja la manera óptima en que lo ejecuta el personal ocupado en el procedimiento productivo. Por último, es la calidad en el trabajo el cual consiste en trabajar de forma correcta siendo eficiente buscando que el resultado de nuestra obra sea bueno y que al final se queden contentos con nuestro producto o servicio.

De acuerdo con esta postura el desempeño laboral, demanda de una serie de caracteres interrelacionados entre sí, con la finalidad de alcanzar los propósitos trazados por la empresa y para lo cual se requiere que el personal cumpla con los requisitos que hagan posible su óptimo desempeño.

Importancia del desempeño laboral

Es fundamental en todas las organizaciones cumplir con todas sus metas y proyectos trazados anualmente. Por ende se necesita tomar decisiones claras y precisas, saber identificar al personal capacitado y que con el tiempo de permanencia en su centro de trabajo demuestre su valía para la empresa.

Podemos decir que el desempeño laboral es fundamental para las empresas descubriendo y reconociendo a los más destacados y eficientes, permitiendo generar los ascensos y descubriendo al personal a capacitar.

1.4. Formulación del problema

1.4.1. Problema general

¿Qué relación existe entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los colaboradores de la Cía. Seguros MAPFRE, Lima 2018?

1.4.2. Problemas específicos

Problema específico 1

¿Qué relación existe entre supervisión y desempeño laboral de los colaboradores de la Cía. Seguros MAPFRE, Lima 2018?

Problema específico 2

¿Qué relación existe entre comunicación y desempeño laboral de los colaboradores de la Cía. Seguros MAPFRE, Lima 2018?

Problema específico 3

¿Qué relación existe entre condiciones laborales y desempeño laboral de los colaboradores de la Cía. Seguros MAPFRE, Lima 2018?

1.5. Justificación del estudio

Justificación teórica

Esta indagación se realizó con el fin de hacer de conocimiento de las bases teóricas que existen y los caracteres de las definiciones de clima organizacional y desempeño laboral. Estas perspectivas sentarán la base que permitirá saber y entender el rol de las instituciones de cómo conservar un buen nivel de satisfacción y producción favorable para la compañía.

Justificación práctica

Esta indagación se realizó con el fin de mejorar el clima laboral y buscar las herramientas necesarias que nos ayuden a encontrar un óptimo desempeño laboral cumpliendo con los objetivos y metas, el proyecto de investigación servirá como material de consulta.

Justificación metodológica

Esta indagación se trabajó basado en un enfoque cuantitativo con un diseño no experimental de corte transversal y tipo de exploración aplicada correspondiente al nivel correlacional. En relación al método de estudio es de carácter descriptivo.

1.6. Hipótesis

1.6.1. Hipótesis general

Existe relación directa entre clima organizacional y desempeño laboral de los colaboradores de la Cía. Seguros MAPFRE, Lima 2018

1.6.2. Hipótesis específicas

Hipótesis específica 1

Existe relación entre supervisión y desempeño laboral de los colaboradores de la Cía. Seguros MAPFRE, Lima 2018.

Hipótesis específica 2

Existe relación entre comunicación y desempeño laboral de los colaboradores de la Cía. Seguros MAPFRE, Lima 2018.

Hipótesis específica 3

Existe relación entre condiciones laborales y desempeño laboral de los colaboradores de la Cía. Seguros MAPFRE, Lima 2018.

1.7. Objetivos

1.7.1. Objetivo general

Determinar la relación que existe entre el clima organizacional y desempeño laboral de los colaboradores de la Cía. Seguros MAPFRE, Lima 2018.

1.7.2. Objetivos específicos

Objetivo específico 1

Determinar la relación que existe entre supervisión y desempeño laboral de los colaboradores de la Cía. Seguros MAPFRE, Lima 2018.

Objetivo específico 2

Determinar la relación que existe entre comunicación y desempeño laboral de los colaboradores de la Cía. Seguros MAPFRE, Lima 2018.

Objetivo específico 3

Determinar la relación que existe entre las condiciones laborales y desempeño laboral de los colaboradores de la Cía. Seguros MAPFRE, Lima 2018.

II. Método

2.1. Diseño de investigación

Esta exploración tuvo un enfoque cuantitativo en vista que tienen como base a hipótesis que deberán comprobarse a través de la medida y la observación analítica.

Hernández Fernández y Baptista (2014) sostiene que hablar del enfoque “es hacer la recaudación de información que permita corroborar las hipótesis de investigación, basadas en una medida numeral y un procedimiento estadístico que facilite determinar modelos de conducta y comprobar hipótesis” (p. 4).

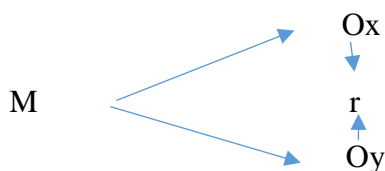
El diseño utilizado corresponde al tipo no experimental de carácter transversal, pues mientras se llevó a cabo la investigación no se manipularon las variables y la recaudación de datos se hizo en momentos y tiempos establecidos. Además, Hernández Fernández y Baptista (2014) “ya que tiene como finalidad cumplir con la descripción de la variables y observar su ocurrencia y relación con el medio en un determinado momento” (p. 192,193).

El tipo de exploración es puesta en marcha ya que se utiliza todos los saberes previos obtenidos y los resultados llevándolos a la práctica.

Respecto al nivel de exploración, este corresponde al tipo correlacional porque se intenta corroborar la existencia de una interacción entre el desempeño laboral y el clima organizacional de la Cía. de seguros MAPFRE

Hernández Fernández y Baptista (2014) “La utilidad y la finalidad primordial de las investigaciones relacionales consisten descubrir la conducta de una variable respecto al comportamiento de otra variable ajena a ella” (p. 63-64)

Correlación de Variable



Donde:

M = Muestra

Ox = Variable clima organizacional

Oy = Desempeño laboral

r = Relación

2.2. Operacionalización de variables

Definición conceptual de variable clima organizacional

En cuanto al clima de la organización, es la manera cómo perciben los empleados el entorno donde trabajan, es decir, donde se desempeñan su labor, donde, ven las oportunidades para su desarrollo como personas y a nivel profesional, en el grado de compromiso que tengan con la entidad, la forma de control y supervisión que perciben de sus superiores, facilidad para informarse y comunicarse con sus pares y directivos, y por último, a la compensación económica y social de manera que se facilite el desempeño de las actividades encomendadas (Palma, 2004).

Definición operacional

El clima organizacional se midió a través de un cuestionario de 15 preguntas cuyas respuestas fueron valuadas en la escala de Likert a escala ordinal que se relacionan con las dimensiones supervisión, comunicación y condiciones laborales

Definición conceptual de variable desempeño laboral

Para Chiavenato (2009) “Desempeñarse en el trabajo es poner en evidencia la efectividad que el personal de una entidad despliega para cumplir con las tareas encomendadas, para lo cual se enfoca en el logro de las metas, y se vale de mecanismos estratégicos. Por tanto, se dice que es una mixtura entre la forma de proceder de los trabajadores con los resultados obtenidos.” (p. 89).

Definición operacional

Se midió mediante el instrumento conocido como cuestionario de 15 ítems y cuyas respuestas se tipificaron en la escala de Likert a escala ordinal que se relaciona con las dimensiones trabajo colaborativo, producción y eficacia en su labor.

Tabla 1.

Operacionalización de las variables

Variables	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Items	Escala y valores	Niveles y rangos
Clima Organizacional	El clima organizacional es la percepción que tiene el trabajador respecto al ambiente laboral en el cual se desenvuelve, a las posibilidades de realizarse personal y profesionalmente, al nivel de involucramiento con la organización, control y monitoreo (supervisión) que recibe de los jefes inmediatos, acceso a la información y comunicación con sus compañeros y jefes, y finalmente, al reconocimiento económico y social para facilitar el cumplimiento de las tareas que le fueron asignadas (condiciones laborales). (Palma, 2004).	El Clima organizacional se midió a través de un cuestionario de 15 ítems con respuestas tipo likert a escala ordinal que se relacionan con las dimensiones supervisión, comunicación y condiciones laborales.	Supervisión	Apoyo para las tareas	Del 1 al 5	1. Nunca	Bajo: (15-57)
				Orientación para las tareas			
			Comunicación	Fluidez en la comunicación	Del 6 al 10	2. Pocaa veces	Medio: (58-59)
				Claridad en la comunicación			
			Condiciones laborales	Elementos materiales	Del 11 al 15	3. A veces	Alto: (60-75)
				Elementos económicos			
Desempeño Laboral	El desempeño laboral es la eficacia que tiene el personal en su organización al realizar su trabajo, enfocándose en la búsqueda de los objetivos, a través de estrategias. En tal sentido, el desempeño de las personas es la combinación de su comportamiento con sus resultados. (Chiavenato, 2009).	El Desempeño laboral se midió a través de un cuestionario de 15 ítems con respuestas tipo likert a escala ordinal que se relacionan con las dimensiones trabajo en equipo, productividad y calidad en el trabajo	Trabajo en equipo	Habilidad	Del 1 al 5	1. Nunca	Bajo: (15-60)
				Disposición para trabajar			
			Productividad	Rendimiento	Del 6 al 10	2. Pocaa veces	Regular: (61-63)
				Recurso, tiempo			
			Calidad en el trabajo	Nivel de calidad	Del 11 al 15	3. A veces	Alto: (64-75)
				Logros alcanzados			

Fuente: elaboración propia

2.3 Población y muestra

2.3.1 Población

Hernández Sampieri (2010, p. 174) afirma “la comunidad o universo es el grupo de todas las variables que coinciden en alguna característica”.

La comunidad de indagación estructurada por 55 integrantes que trabajan en la compañía MAPFRE quienes laboraron en el año 2018. Por ello, Caballero (2013) conceptualiza: “Desde el momento en que una exploración concurre al universo de la comunidad de sujetos y se propone a obtener toda la información respecto a cualquier variable incluida, se define como población seleccionada para ser censada” (p.232).

2.3.2 Muestra

Bernal (2010) “es una muestra pequeña de la comunidad seleccionada, de la cual la investigación se apoya y sobre el que se realizara la medición y el análisis de variables sometidas a investigación”.

En ese sentido Ramírez (2007) muestra censal es” la cual en la que cada parte es determinada como una muestra” (p. 32).

En este caso su muestra es el total de su población 55 colaboradores.

2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

Técnica de recolección de datos

En cuanto a las técnicas usadas para la actual exploración, se dispuso de una encuesta. Esta se basó en incógnitas propuestas a una cantidad determinada de individuos, poniendo en práctica cuestionarios que, por medio de problemáticas propuestas de manera personal, telefónica o correo ayude a obtener caracteres, puntos de vista, costumbres, gustos, etcétera. (Hernández, Fernández y Baptista, 2006).

Instrumento de recolección de datos

Se utilizó en la obtención de información una prueba tipo Cuestionario con alternativas múltiples pero cerradas, por lo que Hernández, Fernández y Baptista (2006) señalan que este instrumento conocido como cuestionario se define como una serie de incógnitas o insumos útiles para recolectar información de las variables” (p.217).

Respecto al insumo útil para calcular el clima institucional y el desempeño en el trabajo fue creado teniendo en cuenta la escala de Likert, conformada por 30 interrogantes o problemáticas.

Cuestionario de clima organizacional

Ficha Técnica

Nombre:	Cuestionario de clima organizacional
Autor:	Elaboración propia
Administración	Individual y colectiva
Tiempo	15 minutos
Aplicación	Colabores Cía. de Seguros MAPFRE
Significación	Valora el nivel del clima organizacional

Descripción

Es un cuestionario de 15 preguntas

Supervisión: 5 ítems

Comunicación: 5 ítems

Condiciones laborales: 5 ítems

Cada ítem está codificado en una escala tipo Likert de 5 preguntas

1.- Nunca

2.- Casi nunca

3.- A veces

4.- Casa siempre

5.- Siempre

Tabla 2

Niveles de interpretación del cuestionario de clima organizacional

	Bajo	Medio	Alto
Supervisión	5 – 17	18 - 19	20 – 25
Comunicación	5 – 17	18 - 19	20 - 25
Condiciones laborales	5 – 17	18 - 18	19 – 25
Clima organizacional	15 – 57	58 - 59	60 - 75

Fuente: Elaboración Propia

Cuestionario de desempeño laboral

Ficha Técnica

Nombre:	Cuestionario de desempeño laboral
Autor:	Elaboración propia
Administración	Individual y colectiva
Tiempo	Duración 15 minutos
Aplicación	Colabores Cía. de Seguros MAPFRE
Significación	Valora el nivel del desempeño laboral

Descripción

Es un cuestionario de 15 preguntas

Trabajo en equipo: 5 ítems

Productividad: 5 ítems

Calidad en el trabajo: 5 ítemss

Cada ítem está codificado en una escala tipo Likert de 5 preguntas

1.- Nunca

2.- Casi nunca

3.- A veces

4.- Casa siempre

5.- Siempre

Tabla 3

Niveles de interpretación del cuestionario de desempeño laboral

	Bajo	Medio	Alto
Trabajo en equipo	5 – 21	22 – 23	24 – 25
Productividad	5 – 17	18 – 18	19 - 25
Calidad en el trabajo	5 – 22	23 – 23	24 – 25
Desempeño laboral	15 – 60	61 – 63	64 - 75

*Fuente: Elaboración Propia***Validez de instrumentos**

Según Hernández, Fernández y Baptista (2006) este juicio consiste en contrastar la validez de las preguntas a través de expertos, sobre su grado de adecuación al criterio determinado.

Tabla 4

Validez del instrumento según expertos

Expertos	Condición final
Dra. María Dolores Martínez Zavala	Aplica
Dr. Rosel César Alva Arce	Aplica
Dr. Mario Torres de la Cruz	Aplica

*Fuente: Elaboración propia***Confiabilidad de los instrumentos**

Hernández (2014) menciona que hablar de confiabilidad es referirse a “la eminencia con la que un instrumento produce resultados concisos y puntuales” (p. 200).

Para calcular el nivel de fiabilidad de las herramientas empleadas, se llevó a cabo un examen piloto, luego se examinó por medio del alfa de Cronbach con el apoyo del software estadístico SPSS versión 24, ya que las opciones adquirieron más de un valor en la escala de Likert por lo que son consideradas politómicas.

Tabla 5

Tabla de valores de confiabilidad

Coeficiente	Relación
0.00 a +/- 0.20	Muy Baja confiabilidad
-0.2 a 0.40	Baja o ligera confiabilidad
0.40 a 0.60	Moderada confiabilidad
0.60 a 0.80	Marcada confiabilidad
0.80 a 1.00	Muy Alta confiabilidad

Fuente: Ruiz (2002)

Se efectuó la prueba piloto a 10 colaboradores se contabilizaron los datos y se analizaron por medio del alfa de Cronbach a cada variable.

Tabla 6

Variable Clima Organizacional

Alfa de Cronbach	N de elementos
,842	15

Fuente: Elaboración propia mediante el SPSS

El resultado obtenido con el Alfa de Cronbach es de 0,842, por lo tanto, se concluyó que el cuestionario de variable clima organizacional tiene una muy alta confiabilidad. Es decir que el instrumento es confiable.

Tabla 7

Variable Desempeño Laboral

Alfa de Cronbach	N de elementos
,775	15

Fuente: Elaboración propia mediante el SPSS

El resultado obtenido con el Alfa de Cronbach es de 0,775, por lo tanto, se concluyó que el cuestionario que se utilizó para el estudio del desempeño laboral tiene una marcada confiabilidad. Es decir que el instrumento es confiable.

2.5 Métodos de análisis de datos

En cuanto al procesamiento de la información obtenida se realizó mediante el esquema SPSS (Statistical Package for the Social Science) versión 24, para lo cual los datos fueron tabulados y arrojaron los valores correspondientes a cada variable, al igual que las frecuencias de acuerdo con las dimensiones respectivas. (Hernández, Fernández y Baptista, 2006, p.324).

Para efectuar la aplicación de prueba y la determinación del nivel de confiabilidad de los instrumentos empleados se utilizó el coeficiente alfa de Cronbach. Se efectuó el estudio de manera descriptiva, de las frecuencias y los porcentajes de cada una de las variables y sus corolarios se representaron en gráficos tipo tablas de frecuencia y gráficas de barras. También se hizo el estudio de inferencias, de modo que la verificación de las hipótesis se llevó a cabo con la ya conocida prueba correlacional de Spearman y fue así como se determinó el nivel de interrelación de las variables

La regla de decisión para contrastar es:

Si, $p > 0.05$, entonces se acepta la Hipótesis Nula (H_0)

Si, $p < 0.05$, entonces se rechaza la Hipótesis Nula (H_0)

2.6 Aspectos éticos

El actual estudio ha tomado como base a principio de veracidad de las respuestas, respeto por los saberes previos, citando a los autores con claridad, el respeto por las ideologías religiosas, políticas y morales, así como también por nuestro ambiente, el compromiso con la sociedad, con la política, con el aspecto jurídico y ético, además del respeto a la privacidad, brindado de anonimato a los sujetos participantes en el estudio.

III. Resultados

3.1 Resultados descriptivos

Tabla 8

Niveles de clima organizacional percibido por los colaboradores de Mapfre

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Bajo	28	50,91
	Regular	12	21,82
	Alto	15	27,27
	Total	55	100,0

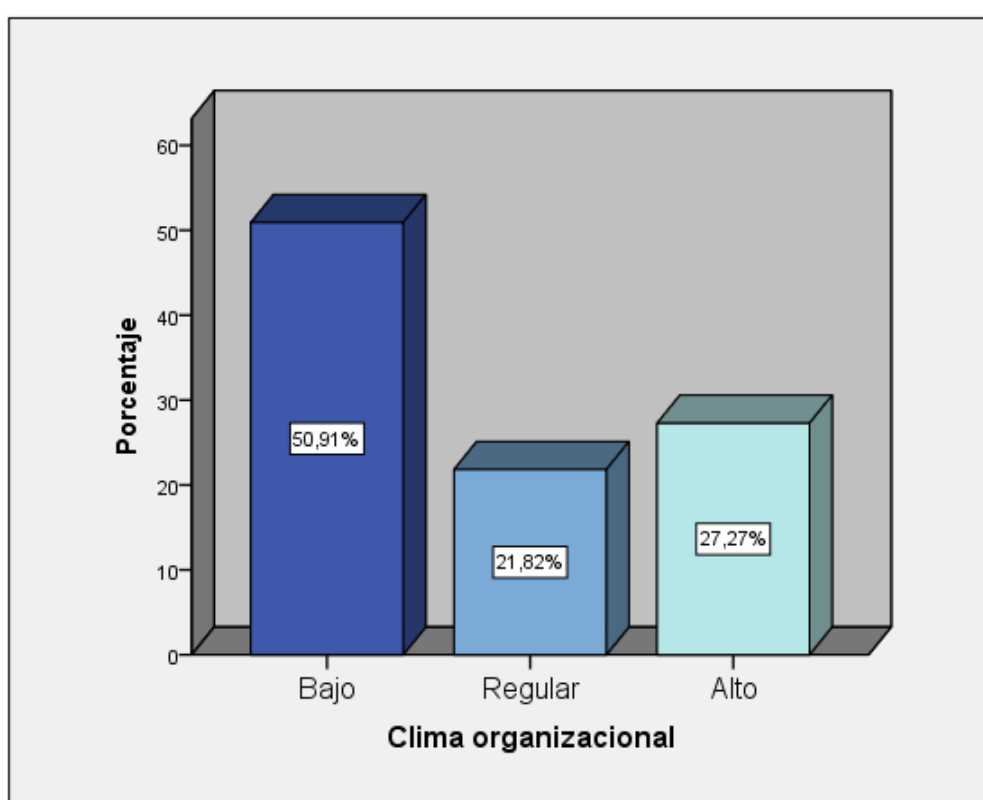


Figura 1: Nivel de percepción del clima organizacional de MAPFRE

En la tabla 8 y figura 1, de acuerdo a los resultados de la población encuestada y tabulada sobre los niveles de clima organizacional percibidos por los colaboradores de MAPFRE. Se observa que el 50.91% perciben que el nivel de clima organizacional es bajo, el 21.82 % perciben que el nivel es regular y el 27.27 que es un nivel alto. Estos resultados muestran que más del 50% no está de acuerdo con el clima organizacional y se tiene que implementar estrategias para poder mejorar.

Tabla 9

Niveles de desempeño laboral percibido por los colaboradores de Mapfre

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Bajo	21	38,2
	Regular	20	36,4
	Alto	14	25,5
	Total	55	100,0

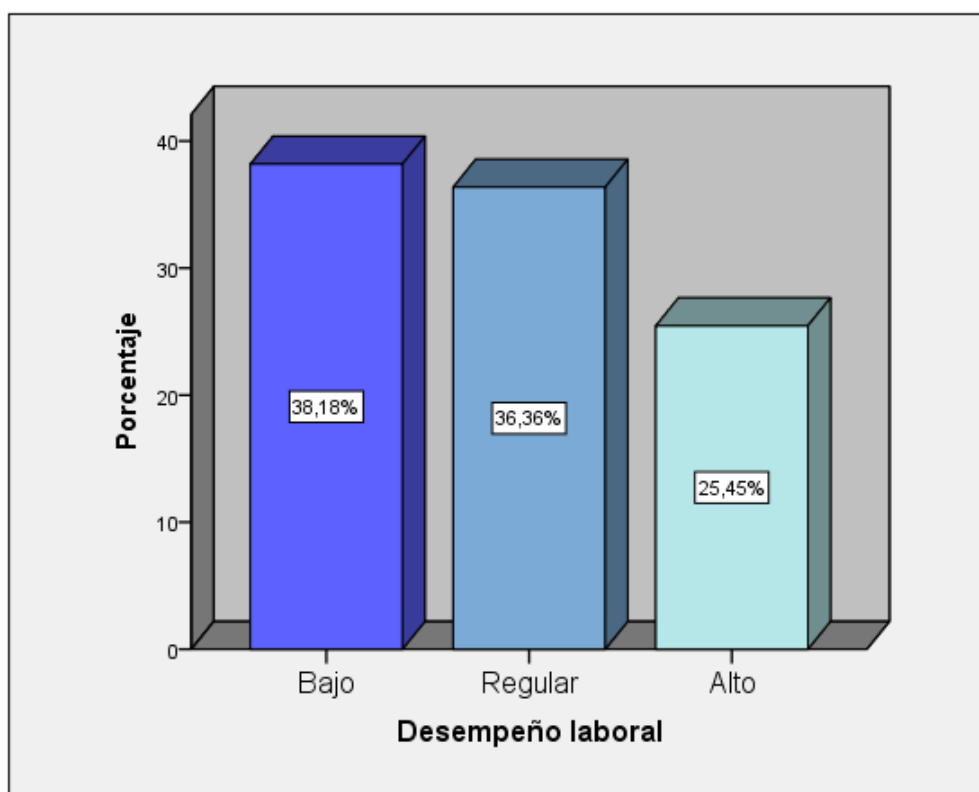


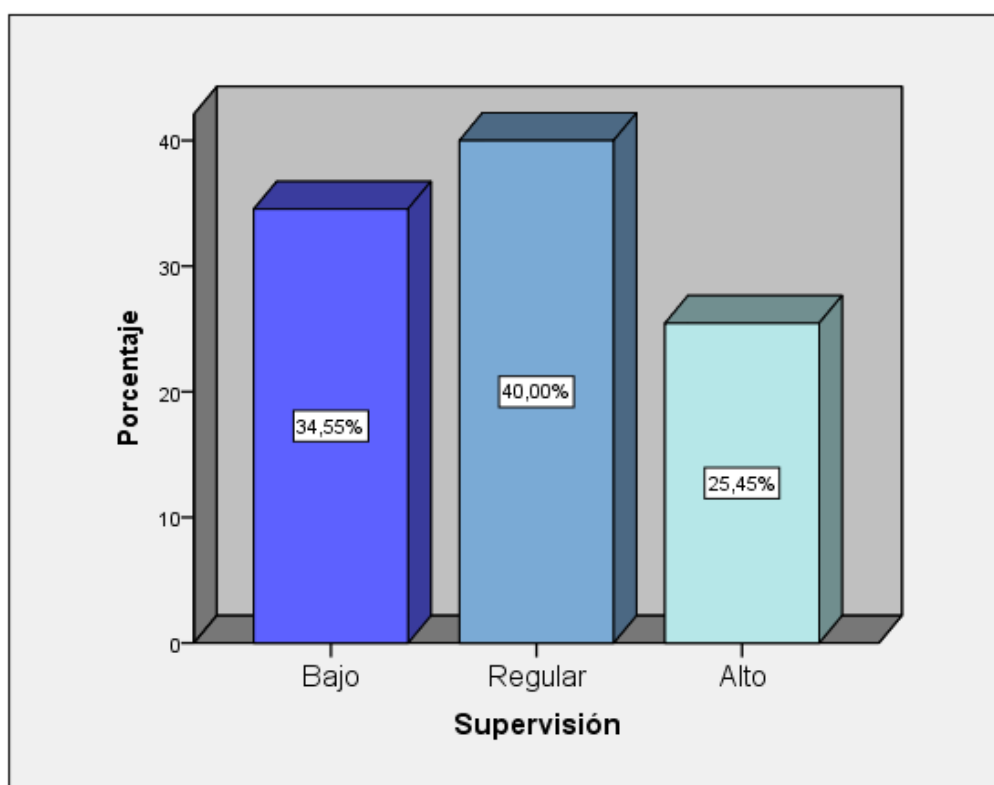
Figura 2: Niveles de percepción del desempeño laboral de MAPFRE

En la tabla 9 y figura 2, de acuerdo a los resultados de la población encuestada y tabulada sobre los niveles de desempeño laboral percibido por los colaboradores de MAPFRE. Se observa que el 38.20% perciben que el nivel de desempeño laboral es bajo, el 36.40 % perciben que el nivel es regular y el 25.50 que se encuentra en un nivel alto. Estos resultados muestran que la tendencia se encuentra más a la baja porque no hay mucha diferencia con el porcentaje que piensa que esta regular y se tiene que implementar cambios para corregir.

Tabla 10

Niveles de supervisión percibido por los colaboradores de Mapfre

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Bajo	19	34,55
	Regular	22	40,0
	Alto	14	25,45
	Total	55	100,0

*Figura 3: Nivel de percepción de supervisión de MAPFRE*

En la tabla 10 y figura 3, de acuerdo a los resultados de la población encuestada y tabulada sobre los niveles de supervisión percibido por los colaboradores de MAPFRE. Se observa que el 34.55% perciben que el nivel de supervisión es bajo, el 40% perciben que el nivel es regular y el 25.45 que es un nivel alto. Estos resultados muestran que el nivel de supervisión es visto en forma regular, y se tiene que mejorar porque la tendencia puede estar más para la baja.

Tabla 11

Niveles de comunicación percibido por los colaboradores de Mapfre

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Bajo	26	47,3
	Regular	14	25,5
	Alto	15	27,3
	Total	55	100,0

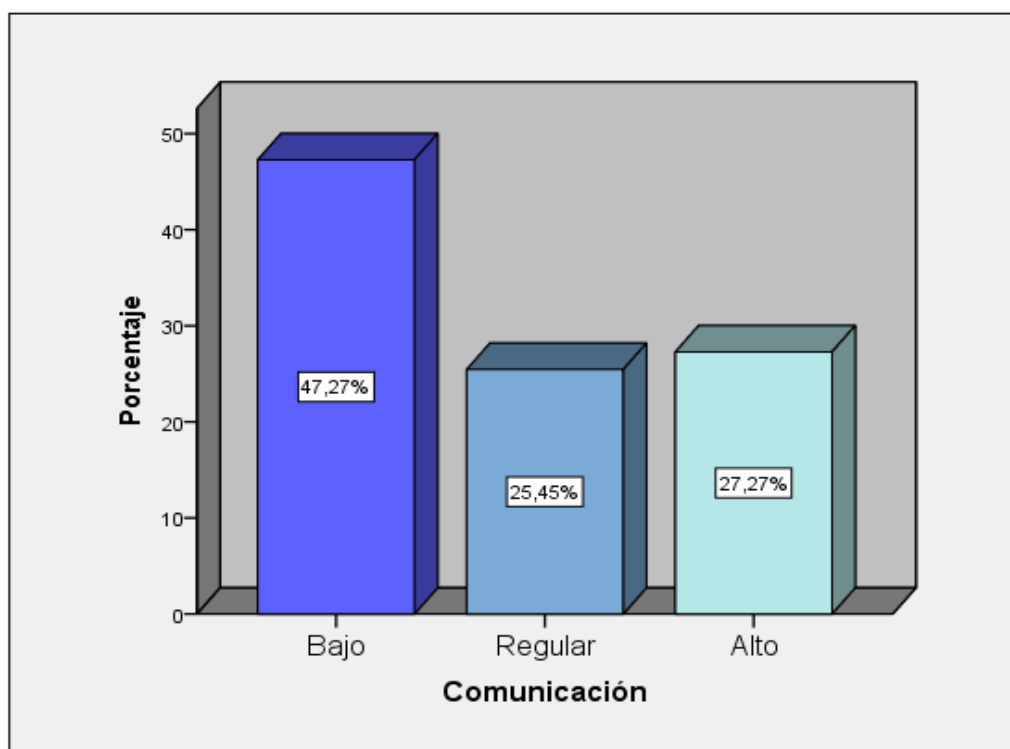


Figura 4: Nivel de percepción de comunicación de MAPFRE

En la tabla 11 y figura 4, de acuerdo a los resultados de la población encuestada y tabulada sobre los niveles de comunicación percibido por los colaboradores de MAPFRE. Se observa que el 47.27% perciben que el nivel de comunicación es bajo, el 25.45% perciben que el nivel es regular y el 27.27 que es un nivel alto. Estos resultados muestran que el nivel de comunicación se encuentra muy bajo y se tiene que realizar estrategias y programas para mejorarla.

Tabla 12

Niveles de condiciones laborales percibido por los colaboradores de Mapfre

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Bajo	25	45,5
	Regular	14	25,5
	Alto	16	29,1
	Total	55	100,0

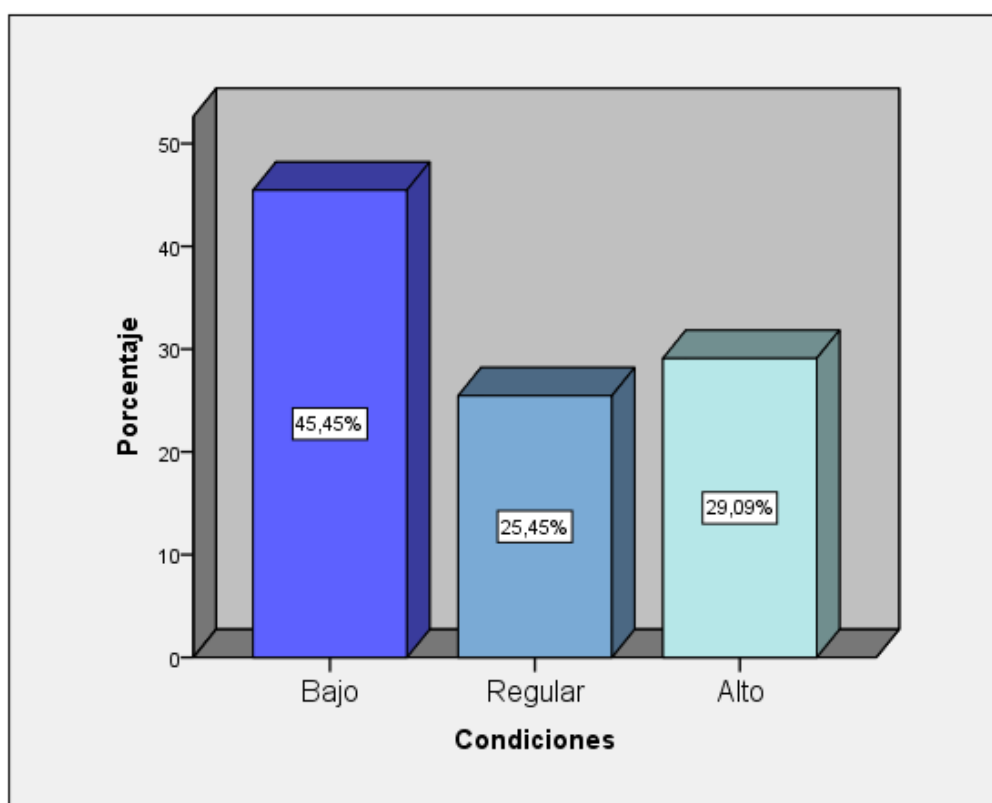


Figura 5: Niveles de percepción de condiciones laborales de MAPFRE

En la tabla 12 y figura 5, de acuerdo a los resultados de la población encuestada y tabulada sobre los niveles de condiciones laborales percibido por los colaboradores de MAPFRE. Se observa que el 45.45% perciben que el nivel de condiciones laborales es bajo, el 25.45% perciben que el nivel es regular y el 29.09% que es un nivel alto. Estos resultados muestran que el nivel de condiciones laborales se encuentra muy bajo y se tiene que realizar estrategias y programas para mejorarla.

3.2 Comprobación de hipótesis

Comprobación de hipótesis general

H_0 : No existe relación directa entre clima organizacional y desempeño laboral de los colaboradores de la Cía. Seguros MAPFRE, Lima 2018

H_A : Existe relación directa entre clima organizacional y desempeño laboral de los colaboradores de la Cía. Seguros MAPFRE, Lima 2018

Tabla 13

Correlación de Spearman entre clima organizacional y desempeño laboral

			Clima organizacional	Desempeño laboral
Rho de Spearman	Clima organizacional	Coefficiente de correlación	1,000	,412**
		Sig. (bilateral)	.	,002
		N	55	55
	Desempeño laboral	Coefficiente de correlación	,412**	1,000
		Sig. (bilateral)	,002	.
		N	55	55

**. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

La tabla 13 muestra una correlación positiva y moderada entre las variables clima organizacional y desempeño laboral, siendo de $Rho = 0.412$, lo que indica que hay una relación significativa entre clima organizacional y desempeño laboral.

p - valor = $0.002 < 0.05$ se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, por tanto, Existe relación directa entre clima organizacional y desempeño laboral de los colaboradores de la Cía. de seguros MAPFRE, Lima 2018.

Hipótesis específica

Comprobación de hipótesis específica 1

H_0 : No existe relación entre supervisión y desempeño laboral de los colaboradores de la Cía. Seguros MAPFRE, Lima 2018.

H_A : Existe relación entre supervisión y desempeño laboral de los colaboradores de la Cía. Seguros MAPFRE, Lima 2018.

Tabla 14

Correlación de Spearman entre desempeño laboral y supervisión

		Desempeño	Supervisión
Rho de Spearman	Coefficiente de correlación	1,000	-,269*
	Sig. (bilateral)	.	,047
	N	55	55
Supervisión	Coefficiente de correlación	-,269*	1,000
	Sig. (bilateral)	,047	.
	N	55	55

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (2 colas).

La tabla 14 nos muestra una correlación negativa o inversa entre las variables desempeño laboral y supervisión, siendo de $Rho = -0.269$, lo que indica que hay una relación negativa baja entre las variables desempeño laboral y supervisión donde se ve que conforme aumenta el desempeño laboral baja la percepción por la supervisión

$p\text{-valor} = 0.047 < 0.05$ según este resultado rechazamos la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, por tanto, existe relación directa entre desempeño laboral y supervisión de los colaboradores de la Cía. de seguros MAPFRE, Lima 2018.

Comprobación de hipótesis específica 2

H_0 : No existe relación entre desempeño laboral y comunicación de los colaboradores de la Cía. Seguros MAPFRE, Lima 2018. H_A : Existe relación entre desempeño laboral y comunicación de los colaboradores de la Cía. Seguros MAPFRE, Lima 2018.

Tabla 15

Correlación de Spearman entre desempeño laboral y comunicación

		Desempeño	Comunicación
Rho de Spearman	Coefficiente de correlación	1,000	,464**
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	55	55
Comunicación	Coefficiente de correlación	,464**	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	55	55

**, La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

La tabla 15 muestra una correlación positiva y moderada entre las variables desempeño laboral y comunicación, siendo de $Rho = 0.464$, lo que indica que hay una relación significativa entre desempeño laboral y comunicación.

p - valor = $0.00 < 0.05$ según este resultado rechazamos la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, por tanto, Existe relación directa entre desempeño laboral y comunicación de los colaboradores de la Cía. de seguros MAPFRE, Lima 2018.

Comprobación de hipótesis específica 3

H_0 : No existe relación entre desempeño laboral y condiciones laborales de los colaboradores de la Cía. Seguros MAPFRE, Lima 2018.

H_A :. Existe relación entre desempeño laboral y condiciones laborales de los colaboradores de la Cía. Seguros MAPFRE, Lima 2018

Tabla 16

Correlación de Spearman entre desempeño laboral y condiciones laborales

		Desempeño	Condiciones laborales
Rho de Spearman	Desempeño	1,000	,524**
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	55	55
	Condiciones laborales	,524**	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	55	55

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

La tabla 16 muestra una correlación positiva y moderada entre las variables desempeño laboral y comunicación, siendo de $Rho = 0.524$, lo que indica que hay una relación significativa entre desempeño laboral y condiciones laborales.

p - valor = $0.00 < 0.05$ según este resultado rechazamos la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, por tanto, Existe relación directa entre desempeño laboral y condiciones laborales de los colaboradores de la Cía. de seguros MAPFRE, Lima 2018.

IV. Discusión

El objetivo de esta investigación es determinar la relación que existe entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los colaboradores de la compañía de seguros MAPFRE en Lima durante el 2018, de igual modo se buscó determinar la relación entre las dimensiones del clima organizacional (supervisión, comunicación y condiciones laborales) con el desempeño laboral.

Nuestra investigación tiene similitud con la tesis de Lorrén (2018)

El tipo de investigación fue aplicada, de diseño no experimental de corte transversal debido a que no hubo intervenciones ni manipulaciones en sus variables y toda la recolección de los datos fue en un solo tiempo, su nivel de investigación fue correlacional, donde se aplicó un total de 30 preguntas a toda su población de 55 colaboradores. Podemos afirmar que el tipo de metodología empleado es el correcto en este tipo de investigación.

A continuación detallamos el análisis de los resultados empezando con la hipótesis general y las hipótesis específicas luego de obtener los resultados de las 55 encuestas que se realizaron a los colaboradores de MAPFRE.

Análisis de Hipótesis General

Existe relación directa entre clima organizacional y desempeño laboral de los colaboradores de la Cía. Seguros MAPFRE, Lima 2018

Se acepta la hipótesis general planteada después de analizar los resultados obtenidos de Rho de Spearman 0.412, se demostró que existe una correlación positiva y moderada entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los colaboradores de la compañía de seguros MAPFRE en Lima 2018.

Análisis de las Hipótesis Específicas

Existe relación directa entre supervisión y el desempeño laboral de los colaboradores de la cía. de seguros MAPFRE, Lima 2018

Para este análisis se consideró la supervisión con el desempeño laboral, obteniendo como resultados el valor de Rho de Spearman de -0.269 que nos demuestra que presenta una correlación inversa baja, lo que nos permite afirmar que se cumple la hipótesis y existe relación entre supervisión y el desempeño laboral de los colaboradores de la cía. de seguros MAPFRE, Lima 2018”.

Para este análisis se consideró la comunicación con el desempeño laboral, obteniendo como resultados el valor de Rho de Spearman de 0.464 que nos indica que existe una correlación positiva moderada, lo que nos permite afirmar que se cumple la hipótesis y existe relación entre comunicación y el desempeño laboral de los colaboradores de la cía. de seguros MAPFRE, Lima 2018.

Para este análisis se consideró las condiciones laborales con el desempeño laboral, obteniendo como resultados un valor de Rho de Spearman de 0.524, que nos indica que existe una correlación positiva moderada, lo que nos permite afirmar que se cumple la hipótesis y existe relación entre condiciones laborales y el desempeño laboral en los colaboradores de la cía. de seguros MAPFRE, Lima 2018.

V. Conclusiones

Podemos concluir después de la investigación realizada el grado de relación que existe entre las variables estudiadas. Con estos resultados probamos la validez de la hipótesis general de la investigación y se puede afirmar que mientras mejor sea clima organizacional, mayor será el desempeño laboral.

Primera: Se logró determinar la relación que existe entre el clima organizacional y desempeño laboral de los colaboradores de la Cía. Seguros MAPFRE, Lima 2018, teniendo como resultado de Rho de Spearman 0.412, considerada positiva y moderada que nos indica que ambas variables están directamente relacionadas

Segunda: Se pudo determinar la relación que existe entre supervisión y el desempeño laboral de los colaboradores de la Cía. Seguros MAPFRE, Lima 2018, teniendo como resultado de Rho de Spearman -0.269, considerada negativa baja donde se ve que conforme aumenta el desempeño laboral baja la supervisión.

Tercera: Se pudo determinar la relación que existe entre comunicación y el desempeño laboral de los colaboradores de la Cía. Seguros MAPFRE, Lima 2018, teniendo como resultado de Rho de Spearman 0.464, considerada positiva y moderada lo que indica que a medida que el desempeño laboral sube también sube la comunicación.

Cuarta: Se logró determinar la relación que existe entre condiciones laborales y el desempeño laboral de los colaboradores de la Cía. Seguros MAPFRE, Lima 2018, teniendo como resultado de Rho de Spearman 0.524, considerada positiva y moderada lo que indica que a medida que el desempeño laboral es alto, las condiciones laborales también son altas.

VI. Recomendaciones

Primera: Se dará a conocer los resultados de la investigación a la gerencia de recursos humanos, para que se puedan implementar los planes necesarios para mejorar el clima organizacional y el fortalecimiento del desempeño laboral y puedan compartir la información con todo el personal para que tomen consciencia del problema.

Segunda: Implementar programas y capacitaciones a los supervisores y ejecutivos que les permita desarrollar sus habilidades blandas, como trabajar en equipo, poseer un buen nivel de comunicación, saber adaptarse a los diferentes escenarios y mantener una actitud positiva en la oficina.

Tercera: Definir una estrategia de comunicación efectiva, a través de programas recreativos formando equipos que nos van a permitir crear lazos de confianza y afianzar la comunicación entre todo el grupo, fomentando el bienestar y el compromiso, establecer métodos de comunicación que nos permita completar nuestras actividades lo cual mejorará nuestro rendimiento.

Cuarta: Flexibilidad en los horarios de trabajo estableciendo fechas y tiempos en oficina, acondicionando los sistemas de hardware y software necesarios para todo el personal.

VII. Referencias

- Beach. (1980). *Facilitar un estilo de Administración*. California
- Brunet, L. (1999). *El clima de trabajo en las organizaciones: Definición, Diagnóstico y Consecuencias*. Mexico: Trillas.
- Brunet, L. (2004). *El clima de trabajo en las organizaciones: Definición, Diagnóstico y Consecuencias*. Mexico: Trillas.
- Carrasco, S. (2006). *Metodología de la Investigación Científica*. (2ª ed.). Peru: San Marcos.
- Castro, D. (2014). *Clima Organizacional y Motivacion Laboral en el Ministerio de Economia y Finanzas*. (Tesis de post grado, Universidad Cesar Vallejo). Peru.
- Chiang, M. (2010). *Como influye la satisfaccion laboral sobre el desempeño en la empresa de Retail*. (Tesis de post grado, Universidad de Chile). Chile. Recuperado de: <http://nubr.co/2560ib>
- Chiavenato, I. (2002). *Comportamiento Organizacional*. México: Editorial Mc Graw Hill.
- Chiavenato, I. (2004). *Comportamiento Organizacional*. México: Editorial Mc Graw Hill.
- Chiavenato, I. (2009). *Administración de Recursos Humanos*. (5ª ed.). Mexico: Mac Graw Hill.
- Cuadrado, C. (2007). *Protocolo y comunicación en la empresa y los negocios*. España: FC Editorial.
- Escudero, M. (2011). *Gestion comercial y servicio de atencion al cliente*. España: Paraninfo.
- Franco, G y Morales, A. (2014). *Análisis de la influencia del Clima Laboral en el desempeño de los Prevededores de CTB*. (Tesis de post grado, Universidad Católica de Santiago de Guayaquil). Ecuador.
- Frias, P. (2001). *Desafios de modernizacion de las relaciones laborales: Hacia una nueva cultura y concertacion empresarial*. Chile: Loom Ediciones.
- Garcia, M. e Ibarra, L. (2012). *Diagnóstico de clima organizacional del departamento de educación de la Universidad de Guanajuato*. Guanajuato: Fundación Universitaria Andaluza Inca Garcilaso. Recuperado de: <http://nubr.co/178mIs>
- Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, P. (2006). *Metodología de la Investigación*. (4ª ed.). México: Mc Graw Hill.
- Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación*. México: Mc Graw Hill.
- Maslow, A. (1991). *Motivacion y personalidad*. (3ª ed.). Madrid: Ediciones Diaz de Santos.
- Mc Gregor, D. (1960). *The Human Side of Enterprise*. New York: Mc Graw Hill.
- Palma, S. (2004). *Escala Clima Laboral CL-SPC*. Perú: Cartolan.

- Pelaes, O. (2010). *Relación entre el clima organizacional y la satisfacción del cliente en una empresa de servicios telefónicos*. (Tesis de post grado, Universidad Nacional Mayor de San Marcos). Peru.
- Peralta, R. (2002). *El Clima Organizacional*. Recuperado de: <http://www.gestiopolis.com/el-clima-organizacional>
- Porter, L. y Lawler, S.(1988). *Teorías de Motivación*. México: Prentice Hall.
- Schneider, B & Bartlett, J. (1970). *Individual differences and organizational climate II: Measurement of organizational climate by the multitrait*. Personnel Psychology.
- Uribe, J. (2014). *Clima y ambiente organizacional: Trabajo, salud y factores psicosociales*. (1ª ed.). Mexico: El Manual Moderno. Recuperado de: <http://nubr.co/FsTvy1>
- Valqui, J. (2014). *Clima organizacional y desempeño laboral de servidores de Intituto Naciaonal Penitenciario, 2013*. (Tesis de grado, Universidad César Vallejo). Peru.
- Zerpa, A. (2014). *Clima organizacional y el desempeño laboral de los colaboradores de la Subgerencia del archivo registral fisico- Reniec*. (Tesis de post grado, Universidad César Vallejo). Peru.
- Pelaes, O. (2010). *Relación entre el clima organizacional y la satisfacción del cliente en una empresa de servicios telefónicos*. (Tesis de post grado, Universidad Nacional Mayor de San Marcos). Peru.

VIII. Anexos

Anexo 1: Matriz de consistencia

Clima organizacional y desempeño laboral de los colaboradores de la Cía. Seguros MAPFRE, Lima 2018					
PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES E INDICADORES		
<p>Problema general:</p> <p>¿Qué relación existe entre clima organizacional y desempeño laboral de los colaboradores de la Cía. Seguros MAPFRE, Lima 2018?</p> <p>Problemas específicos</p> <p>¿Qué relación existe entre supervisión y desempeño laboral de los colaboradores de la Cía. Seguros MAPFRE, Lima 2018?</p> <p>¿Qué relación existe entre comunicación y desempeño laboral de los colaboradores de la Cía. Seguros MAPFRE, Lima 2018?</p> <p>¿Qué relación existe entre condiciones laborales y desempeño laboral de los colaboradores de la Cía. Seguros MAPFRE, Lima 2018?</p>	<p>Objetivo general:</p> <p>Determinar la relación que existe entre el clima organizacional y desempeño laboral de los colaboradores de la Cía. Seguros MAPFRE, Lima 2018.</p> <p>Objetivos específicos</p> <p>Determinar la relación que existe entre supervisión y desempeño laboral de los colaboradores de la Cía. Seguros MAPFRE, Lima 2018.</p> <p>Determinar la relación que existe entre comunicación y desempeño laboral de los colaboradores de la Cía. Seguros MAPFRE, Lima 2018.</p> <p>Determinar la relación que existe entre las condiciones laborales y desempeño laboral de los colaboradores de la Cía. Seguros MAPFRE, Lima 2018.</p>	<p>Hipótesis general:</p> <p>Existe relación directa entre clima organizacional y desempeño laboral de los colaboradores de la Cía. Seguros MAPFRE, Lima 2018</p> <p>Hipótesis específicos</p> <p>Existe relación entre supervisión y desempeño laboral de los colaboradores de la Cía. Seguros MAPFRE, Lima 2018.</p> <p>Existe relación entre comunicación y desempeño laboral de los colaboradores de la Cía. Seguros MAPFRE, Lima 2018.</p> <p>Existe relación entre condiciones laborales y desempeño laboral de los colaboradores de la Cía. Seguros MAPFRE, Lima 2018.</p>	Variable 1: Clima organizacional		
			Dimensiones	Indicadores	Ítems
			Supervisión	- Apoyo para las tareas - Orientación para las tareas	1 - 5 ítems
			Comunicación	- Fluidez en la comunicación - Claridad en la comunicación	6 - 10 ítems
			Condiciones laborales	- Elementos económicos - Elementos materiales	11- 15 ítems
			Variable 2: Desempeño laboral		
			Dimensiones	Indicadores	Ítems
			Trabajo en equipo	- Habilidad - Disposición para trabajar	1 – 5
			Productividad	- Rendimiento - Recurso tiempo	6 – 10
			Calidad en el trabajo	- Nivel de calidad - Logros alcanzados	11 – 15

Fuente: Elaboración Propia

Anexo 2: Cuestionario de Clima Organizacional

A continuación encontrará algunas ideas sobre aspectos relacionados al comportamiento organizacional. Cada una tiene cinco opciones para responder de acuerdo a lo que describa mejor su percepción.

1. Nunca 2. Pocas veces 3. A veces 4. Muchas veces 5. Siempre

Lea cuidadosamente cada proposición y marque con un aspa (X) sólo una alternativa, la que mejor refleje su punto de vista al respecto. Conteste todas las proposiciones. No hay respuestas buenas ni malas.

	DIMENSIÓN 1 : SUPERVISIÓN	1	2	3	4	5
1	El Supervisor se interesa por su desarrollo profesional					
2	El supervisor brinda apoyo para superar los tareas y obstáculos que se presentan					
3	Se recibe la orientación necesaria para realizar el trabajo					
4	Las responsabilidades de las tareas asignadas están claramente definidas					
5	El supervisor resuelve los problemas solicitados					
	DIMENSIÓN 2 : COMUNICACIÓN					
6	Se cuenta con acceso a la información necesaria para cumplir con el trabajo					
7	Hay la suficiente claridad en la comunicación recibida					
8	La comunicación entre sus compañeros es fluida					
9	La comunicación con sus jefes es efectiva					
10	Las capacitaciones recibidas tiene la información necesaria					
	DIMENSIÓN 3 : CONDICIONES LABORALES					
11	Cuenta con los elementos adecuados para realizar su trabajo					
12	Los objetivos del trabajo guardan relación con la visión de la organización					
13	Se dispone de tecnología que facilita el trabajo					
14	La remuneración es atractiva en comparación con las otras empresas					
15	Los reconocimientos entregados están bien definidos					

Gracias por su colaboración

Cuestionario de Desempeño Laboral

A continuación encontrará algunas ideas sobre aspectos relacionados al desempeño laboral. Cada una tiene cinco opciones para responder de acuerdo a lo que describa mejor su percepción.

1. Nunca 2. Pocas veces 3. A veces 4. Muchas veces 5. Siempre

Lea cuidadosamente cada proposición y marque con un aspa (X) sólo una alternativa, la que mejor refleje su punto de vista al respecto. Conteste todas las proposiciones. No hay respuestas buenas ni malas

	DIMENSIÓN 1: TRABAJO EN EQUIPO	1	2	3	4	5
1	Mantiene adecuada relaciones interpersonales con su equipo de trabajo					
2	Comparte sus conocimientos y experiencias con los nuevos integrantes del área					
3	Coopera con sus compañeros en lo que sea necesario, disposición para trabajar, aunque no esté dentro de sus funciones					
4	Cuando el trabajo por realizar es excesivo pide ayuda para poder mejorar su trabajo					
5	ES necesario identificar al líder en tu equipo					
	DIMENSIÓN 2: PRODUCTIVIDAD					
6	Necesita de una supervisión constante para mejorar el rendimiento de su trabajo.					
7	Demuestra interés en alcanzar los objetivos que le son asignados contando con los recursos y el tiempo justo					
8	Está dispuesto a trabajar días festivos y fines de semana para alcanzar los objetivos y metas					
9	Aportan ideas para mejorar su trabajo					
10	Buscas nuevas formas de resolver los problemas que se pueden presentar					
	DIMENSIÓN 3: CALIDAD EN EL TRABAJO					
11	Considera que el nivel de calidad de su trabajo está de acuerdo con la empresa					
12	Demuestra interés en mejorar constantemente su trabajo					
13	Pone en práctica los conocimientos adquiridos en el cumplimiento de sus funciones.					
14	En el desarrollo de tu trabajo evalúas objetivamente el servicio que brindas					
15	El desarrollo de tus metas satisfacen tus expectativas en el trabajo					

Gracias por su colaboración

Anexo 3: Datos del instrumento en SPSS

Resultado 20.spv [Documento2] - IBM SPSS Statistics Visor

Archivo Edición Ver Datos Transformar Insertar Formato Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ventana Ayuda

Resultado

- Log
- Análisis de fiabilidad
 - Título
 - Notas
 - Conjunto de datos
 - Escala: VARIABLE
 - Resumen de Estadísticos
 - Estadísticos t
- Log
- Análisis de fiabilidad
 - Título
 - Notas
 - Conjunto de datos
 - Escala: VARIABLE
 - Resumen de Estadísticos
 - Estadísticos t

/MODEL=ALPHA
/SUMMARY=TOTAL.

Análisis de fiabilidad

[Conjunto_de_datos=0]

Escala: VARIABLE CLIMA ORGANIZACIONAL

Resumen del procesamiento de los casos

Casos	Válidos	N	%
	Válidos	20	100,0
	Excluidos ^a	0	,0
	Total	20	100,0

a. Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.

Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,845	20

Estadísticos total-elemento

	Media de la escala si se elimina el elemento	Varianza de la escala si se elimina el elemento	Correlación elemento-total corregida	Alfa de Cronbach si se elimina el elemento
VAR00001	70,2000	58,589	,448	,837
VAR00002	70,6000	58,358	,649	,830
VAR00003	70,4500	58,366	,461	,836
VAR00004	70,4500	57,945	,398	,840
VAR00005	70,8500	62,134	,232	,845
VAR00006	70,7500	57,776	,557	,832
VAR00007	71,8500	63,292	,047	,862
VAR00008	69,9500	57,418	,557	,832

IBM SPSS Statistics: Procesamiento está listo

ES 09:25 p.m. 20/06/2018

Resultado 20.spv [Documento2] - IBM SPSS Statistics Visor

Archivo Edición Ver Datos Transformar Insertar Formato Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ventana Ayuda

Resultado

- Log
- Análisis de fiabilidad
 - Título
 - Notas
 - Conjunto de datos
 - Escala: VARIABLE
 - Resumen de Estadísticos
 - Estadísticos t
- Log
- Análisis de fiabilidad
 - Título
 - Notas
 - Conjunto de datos
 - Escala: VARIABLE
 - Resumen de Estadísticos
 - Estadísticos t

➔ **Análisis de fiabilidad**

[Conjunto_de_datos=1]

Escala: VARIABLE DESEMPEÑO LABORAL

Resumen del procesamiento de los casos

Casos	Válidos	N	%
	Válidos	20	100,0
	Excluidos ^a	0	,0
	Total	20	100,0

a. Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.

Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,841	15

Estadísticos total-elemento

	Media de la escala si se elimina el elemento	Varianza de la escala si se elimina el elemento	Correlación elemento-total corregida	Alfa de Cronbach si se elimina el elemento
VAR00001	51,5000	43,842	,455	,832
VAR00002	51,4500	41,629	,626	,822
VAR00003	51,0500	42,787	,492	,830
VAR00004	51,1500	43,397	,644	,825
VAR00005	50,9500	42,471	,635	,823
VAR00006	51,2500	41,250	,690	,819
VAR00007	51,2500	43,355	,529	,829
VAR00008	50,9000	44,411	,321	,841
VAR00009	51,3000	43,274	,598	,826
VAR00010	51,1500	43,818	,370	,838

IBM SPSS Statistics: Procesamiento está listo

ES 09:26 p.m. 20/06/2018

Nº	CLIMA ORGANIZACIONAL															DESEMPEÑO LABORAL														
	D1					D2					D3					D2					D3					D5				
	Supervisión					Comunicación					Condiciones laborales					Trabajo en equipo					Productividad					Calidad en el trabajo				
	Pta:1	Pta:2	Pta:3	Pta:4	Pta:5	Pta:6	Pta:7	Pta:8	Pta:9	Pta:10	Pta:11	Pta:12	Pta:13	Pta:14	Pta:15	Pta:1	Pta:2	Pta:3	Pta:4	Pta:5	Pta:6	Pta:7	Pta:8	Pta:9	Pta:10	Pta:11	Pta:12	Pta:13	Pta:14	Pta:15
1	4	4				4		4		3	5	5	5		4	4	4			3	3				5	5			5	5
2	4	3				3		3		3	3	4	4		3	4	5			4	3				4	4			5	4
3	5	5				5		5		5	5	5	5		5	5	4			5	3				5	5			5	5
4	4	4				4		4		4	4	4	4		4	5	5			4	3				4	4			4	4
5	4	4				4		3		3	3	4	3		3	4	4			3	2				4	5			5	5
6	4	5				5		5		4	5	5	4		5	5	5			5	4				5	5			5	5
7	3	3				4		4		4	4	4	4		4	4	3			3	3				4	3			4	3
8	3	3				5		4		4	4	4	4		3	4	4			4	3				4	4			4	5
9	3	3				4		4		5	4	5	5		5	4	4			5	3				5	5			5	5
10	3	2				3		3		3	3	3	3		3	5	5			5	3				5	5			5	5
11	4	4				2		5		5	4	5	4		4	5	5			5	2				5	4			5	5
12	4	4				4		3		4	3	4	4		3	5	4			4	2				5	5			5	5
13	4	4				3		3		1	3	4	4		3	5	5			5	2				4	5			5	5
14	4	4				3		4		4	4	4	5		5	4	5			5	4				4	4			5	5
15	4	3				3		3		3	3	4	4		3	4	5			4	3				4	4			5	4
16	5	5				5		5		5	5	5	5		5	5	4			5	3				5	5			5	5
17	4	4				4		4		4	4	4	4		4	5	5			4	3				4	4			4	4
18	4	4				4		3		3	3	4	3		3	4	4			3	2				4	5			5	5
19	4	5				5		5		4	5	5	4		5	5	5			5	4				5	5			5	5
20	3	3				4		4		4	4	4	4		4	4	3			3	3				4	3			4	5
21	4	4				4		3		4	5	4	4		4	4	4			4	3				4	4			5	4
22	4	5				5		5		3	4	5	5		4	5	4			5	4				5	5			4	5
23	5	3				4		4		4	5	4	4		5	4	5			4	4				4	4			5	5
24	4	3				5		4		5	4	6	5		4	5	4			5	3				5	5			5	5
25	3	4				4		4		5	5	5	4		4	4	3			4	4				4	5			4	5
26	4	5				3		5		5	4	4	5		5	5	4			3	4				5	4			5	5
27	5	4				5		4		4	3	5	4		4	4	5			4	3				4	5			5	5
28	4	5				4		3		5	4	4	5		3	5	4			5	4				4	4			5	4
29	5	4				3		5		4	5	5	4		4	4	5			4	4				5	5			5	5
30	5	3				4		4		4	5	4	4		5	4	5			4	4				4	4			5	5
31	4	3				5		4		5	4	6	5		4	5	4			5	3				5	5			5	5
32	3	4				4		4		5	5	5	4		4	4	3			4	4				4	5			4	5
33	4	5				3		5		5	4	4	5		5	5	4			3	4				5	4			5	5
34	5	4				5		4		4	3	5	4		4	4	5			4	3				4	5			5	5
35	4	5				4		3		5	4	4	5		3	5	4			5	4				4	4			5	4
36	5	4				3		5		4	5	5	4		4	4	5			4	4				5	5			5	5
37	5	3				4		4		4	5	4	4		5	4	5			4	4				4	4			5	5
38	4	3				5		4		5	4	6	5		4	5	4			5	3				5	5			5	5
39	3	4				4		4		5	5	5	4		4	4	3			4	4				4	5			4	5
40	4	5				3		5		5	4	4	5		5	5	4			3	4				5	4			5	5
41	5	4				5		4		4	3	5	4		4	4	5			4	3				4	5			5	5
42	4	5				4		3		5	4	4	5		3	5	4			5	4				4	4			5	4
43	5	4				3		5		4	5	5	4		4	4	5			4	4				5	5			5	5
44	3	4				4		4		5	5	5	4		4	4	3			4	4				4	5			4	5

45	4	5				3		5		5	4	4	5			5	5	4					3	4				5	4			5	5
46	5	4				5		4		4	3	5	4			4	4	5					4	3				4	5			5	5
47	4	5				4		3		5	4	4	5			3	5	4					5	4				4	4			5	4
48	5	4				3		5		4	5	5	4			4	4	5					4	4				5	5			5	5
49	3	4				4		4		5	5	5	4			4	4	3					4	4				4	5			4	5
50	4	5				3		5		5	4	4	5			5	5	4					3	4				5	4			5	5
51	3	4				4		4		5	5	5	4			4	4	3					4	4				4	5			4	5
52	4	5				3		5		5	4	4	5			5	5	4					3	4				5	4			5	5
53	5	4				5		4		4	3	5	4			4	4	5					4	3				4	5			5	5
54	4	5				4		3		5	4	4	5			3	5	4					5	4				4	4			5	4
55	5	4				3		5		4	5	5	4			4	4	5					4	4				5	5			5	5

**CARTA DE PRESENTACIÓN**

Señor(a): Dr. Rosel Cesar Alva Arce

Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO.

Me es muy grato comunicarnos con usted para expresarle mis saludos y así mismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante del programa SUBE de la EAP de Administración de Empresas en la UCV, en la sede Lima - Norte, requiero validar los instrumentos con los cuales recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi investigación y con la cual optaré el grado de Licenciado en Administración.

El título nombre de la tesis es: "Clima Organizacional y Desempeño Laboral de los colaboradores de la Cía. Seguros MAPFRE, Lima 2018" y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas de educación.

El expediente de validación, que le hacemos llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.
- Instrumentos

Expresándole nuestros sentimientos de respeto y consideración nos despedimos de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente.

Firma

Quijano Sierra Edgar Andrew

D.N.I:09438953

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE CLIMA ORGANIZACIONAL

Nº	DIMENSIONES / Items	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Superencias
		SI	No	SI	No	SI	No	
	DIMENSIÓN 1 : SUPERVISION							
1	El Supervisor se interesa por su desarrollo profesional	/		/		/		
2	El supervisor brinda apoyo para superar las tareas y obstáculos que se presentan	/		/		/		
3	Se recibe la orientación necesaria para realizar el trabajo	/		/		/		
4	Las responsabilidades de las tareas asignadas están claramente definidas	/		/		/		
5	El supervisor resuelve los problemas solicitados							
	DIMENSIÓN 2 : COMUNICACIÓN							
6	Se cuenta con acceso a la información necesaria para cumplir con el trabajo	/		/		/		
7	Hay la suficiente claridad en la comunicación recibida	/		/		/		
8	La comunicación entre sus compañeros es fluida	/		/		/		
9	La comunicación con sus jefes es efectiva	/		/		/		
10	Las capacitaciones recibidas tienen la información necesaria							
	DIMENSIÓN 5 : CONDICIONES LABORALES							
11	Cuenta con los elementos adecuados para realizar el trabajo	/		/		/		
12	Los objetivos del trabajo guardan relación con la visión de la organización	/		/		/		
13	Se dispone de tecnologías que facilita el trabajo	/		/		/		
14	La remuneración es atractiva en comparación con las otras empresas	/		/		/		
15	Los reconocimientos entregados están bien definidos	/		/		/		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): HAY SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad: Aplicable ☒ Aplicable después de corregir ☐ No aplicable ☐

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Dr. ALVA ARCE ROSA/ Señal DNI: 10407368

Especialidad del validador: Dr. ADMINISTRACION

17 de 10 del 2018

¹ Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
² Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³ Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE DESEMPEÑO LABORAL

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Cantidad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: TRABAJO EN EQUIPO							
1	Mantiene adecuada relaciones interpersonales con su equipo de trabajo	/		/		/		
2	Comparte sus conocimientos y experiencias con los nuevos integrantes del área	/		/		/		
3	Coopera con sus compañeros en lo que sea necesario, disposición para trabajar, aunque no esté dentro de sus funciones	/		/		/		
4	Cuando el trabajo por realizar es excesivo pide ayuda para mejorar su trabajo	/		/		/		
5	Es necesario identificar al líder en tu equipo	/		/		/		
	DIMENSIÓN 2: PRODUCTIVIDAD							
6	Necesita de una supervisión constante para mejorar el rendimiento de su trabajo	/		/		/		
7	Demuestra interés en alcanzar los objetivos que le son asignados contando con los recursos y el tiempo justo	/		/		/		
8	Esta dispuesto a trabajar días festivos y fines de semana para alcanzar los objetivos y metas	/		/		/		
9	Aportan ideas para mejorar su trabajo	/		/		/		
10	Buscas nuevas formas de resolver los problemas que se pueden presentar	/		/		/		
	DIMENSIÓN 3: CALIDAD EN EL TRABAJO							
11	Considera que el nivel de calidad de su trabajo está de acuerdo con la empresa	/		/		/		
12	Demuestra interés en mejorar constantemente su trabajo	/		/		/		
13	Pone en práctica los conocimientos adquiridos en el cumplimiento de sus funciones	/		/		/		

		Si	No	Si	No	Si	No
14	En el desarrollo de tu trabajo evalúas objetivamente el servicio que brindas	/		/		/	
15	El desarrollo de tus metas satisfacen tus expectativas en el trabajo	/		/		/	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): HAY SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad: Aplicable ☒ No aplicable ☐

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Dr. ALVA ARCE ROSS/ Cesar DNI: 10407368

Especialidad del validador: Dr. ADMINISTRACION

*Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
 *Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
 *Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se otorga suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

17 de 10 del 2018



Firma del Experto Informante.



CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor(a): DR. VASQUEZ ESPINOSA JUAN MANUEL

Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO.

Me es muy grato comunicarnos con usted para expresarle mis saludos y así mismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante del programa SUBE de la EAP de Administración de Empresas en la UCV, en la sede Lima - Norte, requiero validar los instrumentos con los cuales recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi investigación y con la cual optaré el grado de Licenciado en Administración.

El título nombre de la tesis es: "Clima Organizacional y Desempeño Laboral de los colaboradores de la Cía. Seguros MAPFRE, Lima 2018" y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas de educación.

El expediente de validación, que le hacemos llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.
- Instrumentos

Expresándole nuestros sentimientos de respeto y consideración nos despedimos de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente.


Firma
Quijano Sierra Edgar Andrew

D.N.I.:09438953

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE CLIMA ORGANIZACIONAL

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Superencias
		SI	No	SI	No	SI	No	
	DIMENSIÓN 1 : SUPERVISIÓN							
1	El Supervisor se interesa por su desarrollo profesional	✓		✓		✓		
2	El supervisor brinda apoyo para superar las tareas y obstáculos que se presentan	✓		✓		✓		
3	Se recibe la orientación necesaria para realizar el trabajo	✓		✓		✓		
4	Las responsabilidades de las tareas asignadas están claramente definidas	✓		✓		✓		
5	El supervisor resuelve los problemas solicitados	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 2 : COMUNICACIÓN							
6	Se cuenta con acceso a la información necesaria para cumplir con el trabajo	✓		✓		✓		
7	Hay la suficiente claridad en la comunicación recibida	✓		✓		✓		
8	La comunicación entre sus compañeros es fluida	✓		✓		✓		
9	La comunicación con sus jefes es efectiva	✓		✓		✓		
10	Las capacitaciones recibidas tienen la información necesaria	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 5 : CONDICIONES LABORALES							
11	Cuenta con los elementos adecuados para realizar el trabajo	✓		✓		✓		
12	Los objetivos del trabajo guardan relación con la visión de la organización	✓		✓		✓		
13	Se dispone de tecnologías que facilita el trabajo	✓		✓		✓		
14	La remuneración es atractiva en comparación con las otras empresas	✓		✓		✓		
15	Los reconocimientos entregados están bien definidos	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

SI HAY SUFFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] No aplicable []

Aplicable después de corregir []

Apellidos y nombres del juez validador: Dr. VASQUE LESPINOSA JUAN MANUEL

DNI: 09301600

Especialidad del validador: ADMINISTRACIÓN

*Pertinencia: El ítem corresponde al concepto técnico formulado.
 *Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.
 *Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

17 de 10 del 2018

VASQUE

Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE DESEMPEÑO LABORAL

Nº	DIMENSIONES / Items	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: TRABAJO EN EQUIPO							
1	Mantiene adecuada relaciones interpersonales con su equipo de trabajo	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
2	Comparte sus conocimientos y experiencias con los nuevos integrantes del área	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
3	Coopera con sus compañeros en lo que sea necesario, disposición para trabajar, aunque no esté dentro de sus funciones	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
4	Cuando el trabajo por realizar es excesivo pide ayuda para mejorar su trabajo	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
5	Es necesario identificar al líder en tu equipo	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
	DIMENSIÓN 2: PRODUCTIVIDAD	Si	No	Si	No	Si	No	
6	Necesita de una supervisión constante para mejorar el rendimiento de su trabajo	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
7	Demuestra interés en alcanzar los objetivos que le son asignados contando con los recursos y el tiempo justo	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
8	Esta dispuesto a trabajar días festivos y fines de semana para alcanzar los objetivos y metas	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
9	Aportan ideas para mejorar su trabajo	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
10	Buscas nuevas formas de resolver los problemas que se pueden presentar	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
	DIMENSIÓN 3: CALIDAD EN EL TRABAJO	Si	No	Si	No	Si	No	
11	Considera que el nivel de calidad de su trabajo está de acuerdo con la empresa	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
12	Demuestra interés en mejorar constantemente su trabajo	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
13	Pone en práctica los conocimientos adquiridos en el cumplimiento de sus funciones	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		

		Si	No	Si	No	Si	No
14	En el desarrollo de tu trabajo evaluas objetivamente el servicio que brindas	/		/		/	
15	El desarrollo de tus metas satisfacen tus expectativas en el trabajo	/		/		/	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): SI HAY SUFFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [X]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**
 Apellidos y nombres del juez validador, Dr/ Mg: DR. VASQUE LESPINOSA JUAN MANUEL DNI: 09301600
 Especialidad del validador: ADMINISTRACIÓN

17 de 10 del 2018

¹ Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
² Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³ Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Firma del Experto Informante.

**CARTA DE PRESENTACIÓN**

Señor(a): Dña. María Dolores Martínez Zarale

Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO.

Me es muy grato comunicarnos con usted para expresarle mis saludos y así mismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante del programa SUBE de la EAP de Administración de Empresas en la UCV, en la sede Lima - Norte, requiero validar los instrumentos con los cuales recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi investigación y con la cual optaré el grado de Licenciado en Administración.

El título nombre de la tesis es: "Clima Organizacional y Desempeño Laboral de los colaboradores de la Cía. Seguros MAPFRE, Lima 2018" y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas de educación.

El expediente de validación, que le hacemos llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.
- Instrumentos

Expresándole nuestros sentimientos de respeto y consideración nos despedimos de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente.

Firma

Quijano Sierra Edgar Andrew

D.N.I.:09438953

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE CLIMA ORGANIZACIONAL

FORMULARIO DE EVALUACIÓN DEL RENDIMIENTO DEL EMPLEADO									
Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias	
		SI	No	SI	No	SI	No		
	DIMENSIÓN 1 : SUPERVISIÓN								
1	El Supervisor se interesa por su desarrollo profesional	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>			
2	El supervisor brinda apoyo para superar las tareas y obstáculos que se presentan	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>			
3	Se recibe la orientación necesaria para realizar el trabajo	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>			
4	Las responsabilidades de las tareas asignadas están claramente definidas	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>			
5	El supervisor resuelve los problemas solicitados	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>			
	DIMENSIÓN 2 : COMUNICACIÓN								
6	Se cuenta con acceso a la información necesaria para cumplir con el trabajo	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>			
7	Hay la suficiente claridad en la comunicación recibida	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>			
8	La comunicación entre sus compañeros es fluida	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>			
9	La comunicación con sus jefes es efectiva	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>			
10	Las capacitaciones recibidas tienen la información necesaria	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>			
	DIMENSIÓN 5 : CONDICIONES LABORALES								
11	Cuenta con los elementos adecuados para realizar el trabajo	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>			
12	Los objetivos del trabajo guardan relación con la visión de la organización	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>			
13	Se dispone de tecnologías que facilita el trabajo	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>			
14	La remuneración es atractiva en comparación con las otras empresas	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>			
15	Los reconocimientos entregados están bien definidos	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>			

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Hay Suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [☒] No aplicable [☐]

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Dr. Martínez Zavalá María Dolores DNI: 07613076

Especialidad del validador: Doctora en Administración

...17 de 10 del 2018

[Firma]

Firma del Experto Informante.

Perfinitencia: El ítem corresponde al concepto técnico formulado.
 Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
 Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE DESEMPEÑO LABORAL

Nº	DIMENSIONES / Items	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: TRABAJO EN EQUIPO							
1	Mantiene adecuada relaciones interpersonales con su equipo de trabajo	/		/		/		
2	Comparte sus conocimientos y experiencias con los nuevos integrantes del área	/		/		/		
3	Coopera con sus compañeros en lo que sea necesario, disposición para trabajar, aunque no esté dentro de sus funciones	/		/		/		
4	Cuando el trabajo por realizar es excesivo pide ayuda para mejorar su trabajo	/		/		/		
5	Es necesario identificar al líder en tu equipo	/		/		/		
	DIMENSIÓN 2: PRODUCTIVIDAD	Si	No	Si	No	Si	No	
6	Necesita de una supervisión constante para mejorar el rendimiento de su trabajo	/		/		/		
7	Demuestra interés en alcanzar los objetivos que le son asignados contando con los recursos y el tiempo justo	/		/		/		
8	Esta dispuesto a trabajar días festivos y fines de semana para alcanzar los objetivos y metas	/		/		/		
9	Aportan ideas para mejorar su trabajo	/		/		/		
10	Buscas nuevas formas de resolver los problemas que se pueden presentar	/		/		/		
	DIMENSIÓN 3: CALIDAD EN EL TRABAJO	Si	No	Si	No	Si	No	
11	Considera que el nivel de calidad de su trabajo está de acuerdo con la empresa	/		/		/		
12	Demuestra interés en mejorar constantemente su trabajo	/		/		/		
13	Pone en práctica los conocimientos adquiridos en el cumplimiento de sus funciones	/		/		/		

		Si	No	Si	No	Si	No
14	En el desarrollo de tu trabajo evalúas objetivamente el servicio que brindas	/		/		/	
15	El desarrollo de tus metas satisfacen tus expectativas en el trabajo	/		/		/	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Hay Suficiencia

Opinión de aplicabilidad: ☒ Aplicable después de corregir ☐ No aplicable ☐

Apellidos y nombres del juez validador, Dr/ Mg: Dra. Natividad Zarate Havia Dolores DNI: 07613076

Especialidad del validador: Docente en Administración


17 de 10 del 2018

¹ Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
² Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³ Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Firma del Experto Informante.

[Firma manuscrita]

 UCV UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO	ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TESIS	Código : F06-PP-PR-02.02 Versión : 09 Fecha : 23-03-2018 Página : 1 de 1
--	--	---

Yo, **MSc. PETRONILA LILIANA MAIRENA FOX**, docente de la Facultad de **Ciencias Empresariales** y Escuela Profesional de **Administración** de la Universidad César Vallejo **Filial - Lima Los Olivos**, revisora de la tesis titulada:

"CLIMA ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS COLABORADORES DE LA CIA. SEGUROS MAPFRE, LIMA 2018" del estudiante **EDGAR ANDREW QUIJANO SIERRA**, constato que la investigación tiene un índice de similitud de **30%** verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

La suscrita analizó dicho reporte y concluyó que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender **EL INFORME DE INVESTIGACIÓN** cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

Los Olivos, 23 de octubre de 2019



P. Mairena
MSc. PETRONILA LILIANA MAIRENA FOX

DNI: 16631152

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Responsable de SGC	Aprobó	Vicerrectorado de Investigación
---------	----------------------------	--------	--------------------	--------	---------------------------------

Feedback Studio - Google Chrome
 evturnitin.com/app/carta/ta?u=1055284503&ro=103&ro=11596031513&u=1&lang=es
 Edgud_tesis_final_parafraseada_-_Fecha_23-10.pdf

feedback studio

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
 ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

Clima Organizacional y Desempeño Laboral de los colaboradores de la Cía Seguros MAPFRE, Lima 2018

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN

AUTOR:
 Quijano Sierra Edgar Andrey (ORCID: 0000-0001-8991-7795)

ASESOR:
 Dr. Carlos Palacios Huancá (ORCID: 0000-0001-8991-7795)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:
 Gestión de Organizaciones

LIMA - PERÚ
 2018

Resumen de coincidencias

30 %

Se están viendo fuentes estándar

Ver fuentes en inglés (Beta)

Coincidencias	1	2	3	4	5	6	7	8
Entregado a Universidad...	16 %							
repositorio.ucv.edu.pe		9 %						
Entregado a Universidad...			1 %					
cybertesis.unam.mx				<1 %				
Entregado a Universidad...					<1 %			
www.scribd.com						<1 %		
repositorio.upu.edu.pe							<1 %	
Entregado a Universidad...								<1 %

Página: 1 de 40 Número de palabras: 7545

Text only Report High Resolution Apagado



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación (CRAI)
"César Acuña Peralta"**

FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN ELECTRÓNICA DE LAS TESIS

1. DATOS PERSONALES

Apellidos y Nombres: (solo los datos del que autoriza)

QUIJANO SIERRA EDGAR ANDREW

D.N.I. : 09438953

Domicilio : Mz E2 Lt 17 Urb. Sto Domingo de Carabayllo

Teléfono : Fijo : 5368854 Móvil : 946554578

E-mail : sybautos@hotmail.com

2. IDENTIFICACIÓN DE LA TESIS

Modalidad:

☐ Tesis de Pregrado

Facultad : CIENCIAS EMPRESARIALES

Escuela : ADMINISTRACIÓN

Carrera : ADMINISTRACIÓN

Título : LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN

☐ Tesis de Post Grado

☐ Maestría

☐ Doctorado

Grado :

Mención :

3. DATOS DE LA TESIS

Autor (es) Apellidos y Nombres:

QUIJANO SIERRA EDGAR ANDREW

Título de la tesis:

CLIMA ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS
COLABORADORES DE LA CIA. SEGUROS MAPFRE, LIMA 2018.

Año de publicación : 2019

4. AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE LA TESIS EN VERSIÓN ELECTRÓNICA:

A través del presente documento,

Si autorizo a publicar en texto completo mi tesis.

No autorizo a publicar en texto completo mi tesis.



Firma :

Fecha : 23 oct 2019



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

Conste por el presente documento, el visto bueno que otorga la encargada del Área de Investigación de la Escuela Profesional de Administración-Sede Lima Norte, a la versión final del trabajo de investigación que presenta el estudiante

Sr. EDGAR ANDREW QUIJANO SIERRA

INFORME TITULADO:

CLIMA ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS COLABORADORES DE LA CÍA. SEGUROS MAPFRE, LIMA 2018.

PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE
LICENCIADO EN ADMINISTRACION

SUSTENTADO EN FECHA: 16 de diciembre del 2018

NOTA O MENCIÓN: 16 (Dieciséis)



MSC MAIRENA FOX PETRONILA LILIANA

Coordinadora de Investigación de la EP de Administración